

”Toista ei pysty arvioimaan, ellei sitä oikeesti mee kysymään siltä”

Lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevien lasten ja vanhempien sekä sosiaalityöntekijöiden merkityksellisen tiedon paikantuminen

ANNALEENA KORPELA  
Tampereen yliopisto, Pori  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö  
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2015

Tampereen yliopisto  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

KORPELA, ANNALEENA: ”Toista ei pysty arvioimaan, ellei sitä oikeesti mee kysymään siltä”  
Lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevien lasten ja vanhempien sekä sosiaalityöntekijöiden merkityksellisen tiedon paikantuminen

Pro gradu –tutkielma, 83 s., 6 liites.  
Sosiaalityö  
Ohjaaja: Tuija Eronen  
Huhtikuu 2015

---

Tässä pro gradu –tutkielmassa jäsennetään lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevien lasten ja vanhempien sekä sosiaalityöntekijöiden merkityksellistä tietoa. Tavoitteena on selvittää, mikä on asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden mielestä merkityksellistä tietoa, eroaako asiakkaiden ja työntekijöiden merkityksellinen tieto toisistaan ja jos eroaa, niin miten. Lastensuojelun asiakkaiksi tässä tutkielmassa mielletään sekä asiakasperheiden lapset että vanhemmat. Merkityksellistä tietoa lähestytään sen kautta, minkä asiakkaat ja sosiaalityöntekijät kokevat lastensuojelun sosiaalityössä olevan niin tärkeää, että sitä tulee kartoittaa lastensuojelun avohuollon asiakkaana oleville perheille osoitetussa palautekyselyssä. Tavoitteena on saada kerättyä tietoa palautekyselyn kehittämistä varten.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu tiedosta, asiantuntijuudesta ja asiakkaiden osallisuudesta. Tässä tutkielmassa tieto ja tiedon tuottaminen tulkitaan postmodernin tiedonkäsityksen tapaan. Asiantuntijuutta lähestytään lakiasäättävän ja tulkitsevan asiantuntijuuden, horisontaalisen ja vertikaalisen asiantuntijuuden sekä suljetun ja avoimen asiantuntijuuden käsitteiden kautta. Osallisuutta pohditaan eri osallisuuden tasojen sekä osallisuuteen liittyvien haasteiden kautta. Lasten tietoa, asiantuntijuutta ja osallisuutta pohditaan erikseen.

Tutkimuksessa on toimintatutkimuksellinen ote. Tutkimusaineisto on kerätty yhteistutkimalla kolmessa ryhmäkeskustelussa. Ryhmät muodostuvat kolmesta lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevasta lapsesta, kolmesta lastensuojelun avohuollon asiakasperheen vanhemmasta sekä kolmesta lastensuojelun sosiaalityöntekijästä. Kaikki osallistujat asuvat tai työskentelevät samassa kunnassa. Aineisto on analysoitu teemoittelemalla.

Tutkimuksen mukaan lasten, vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden merkitykselliseksi koettu tieto on osittain yhteistä, jaettua tietoa ja osittain omaa, erityistä tietoa. Lasten, vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden merkityksellinen tieto paikantuu viiteen merkityskokonaisuuteen, jotka liittyvät lomakkeen muotoiluun ja sisältöön, tiedon haltijuuteen, dokumentointiin, kohtaamiseen ja muutokseen. Toisissa teemoissa erityinen tieto korostuu suhteessa yhteiseen tietoon ja toisissa teemoissa on enemmän yhteistä, jaettua tietoa. Eniten erityistä tietoa sisältyy tiedon haltijuuteen ja dokumentointiin.

Tutkimus osoittaa, että asiantuntijatieto ei ole ylivertaista maallikkotietoon verrattuna eikä kenenkään tietoa ja asiantuntijuutta ole syytä sivuuttaa. Erityisen tärkeää on pohtia lapsen roolia oman asiansa asiantuntijana. Nähdäänkö lapsi omana itsenään, yksilönä ja osallisena vai ainoastaan perheensä jäsenenä? Annammeko jonkun muun puhua lapsen puolesta ja toimia lapsen tiedon määrittelijänä?

Avainsanat: sosiaalityö, tieto, asiantuntijuus, osallisuus, toimintatutkimus, yhteistutkiminen

University of Tampere  
School of Social Sciences and Humanities

KORPELA, ANNALEENA: "You can't assess someone, if you don't go and ask him"  
Localization of significant knowledge of child and parent clients of non-institutional child care, and social workers

Master's Thesis, 83 pages, 6 appendix pages  
Social Work  
Supervisor: Tuija Eronen  
April 2015

---

This Master's thesis aims to classify the knowledge that child and parent clients of non-institutional child welfare services and social workers consider significant. The objective is to discover what clients and social workers consider as significant knowledge, do clients and social workers define significant knowledge differently, and if so, how. Both children and parents are considered as clients of child welfare services in this study. Significant knowledge is approached through what clients and social workers consider to be so important in child welfare services that it should be asked about in feedback form addressed to families in non-institutional child welfare services. The intention is to collect information in order to create a feedback form.

Knowledge, expertise and client involvement form the theoretical context of the study. Knowledge and generation of knowledge is interpreted through post-modern perception of knowledge. Expertise is approached through the perception of legislative and interpretative expertise, horizontal and vertical expertise as well as closed and open expertise. Involvement is contemplated through the challenges posed by different levels of involvement and challenges presented by involvement. Children's knowledge, expertise and involvement are contemplated separately.

The study has an action research approach. The data has been collected in a collaborative study in three group discussions. The groups consisted of clients of non-institutional child welfare services: three children and three parents, as well as three child welfare services social workers. All participants live or work within the same municipality. The data has been analyzed by thematic analysis.

According to research, the knowledge that children, parents and social workers consider significant is partially mutual and shared, yet partially subjective, specific knowledge. The knowledge children, parents and social workers consider significant may be classified within five entities: composition and content of a feedback form, possession of knowledge, documentation, encountering a person and change. Some themes emphasize specific knowledge to mutual knowledge, while other themes emphasize the knowledge that is mutual and shared. The most of the specific knowledge is included in the possession of knowledge and documentation.

Research demonstrates that a specialist's knowledge is not superior to a nonprofessional's knowledge nor should anyone's knowledge or expertise be ignored. It is especially important to contemplate a child's role as an expert of their own life. Do we view a child as their own person, an individual and a participant, or merely a member of their family? Do we allow someone else to speak on a child's behalf and define the child's knowledge?

Keywords: social work, knowledge, expertise, involvement, action research, collaborative study

# Sisällysluettelo

1 JOHDANTO .....	1
2 TIETO JA ASiantuntijuus .....	3
2.1 Postmoderni tiedonkäsitys.....	3
2.2 Lakiasäättävä ja tulkitseva asiantuntijuus .....	6
2.3 Vertikaalinen ja horisontaalinen asiantuntijuus .....	7
2.4 Avoin ja suljettu asiantuntijuus .....	9
2.5 Lapsen tieto ja asiantuntijuus .....	11
3 OSALLISUUS JA OSALLISTUMINEN .....	14
3.1 Lapsen osallisuus.....	16
4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ, METODOLOGISET VALINNAT JA AINEISTO .....	20
4.1 Tutkimustehtävä .....	20
4.2 Toimintatutkimus metodologisena viitekehyksenä .....	21
4.3 Tutkimuksen eettiset lähtökohdat.....	24
4.4 Yhteistutkiminen ja ryhmäkeskustelut aineistonkeruumenetelmänä .....	27
4.4.1 Yhteistutkiminen.....	27
4.4.2 Ryhmäkeskustelu .....	30
4.5 Ryhmäkeskusteluissa syntynyt aineisto .....	33
4.6 Teemoittelu aineiston analysoinnin menetelmänä .....	36
5 MERKITYKSELLINEN TIETO YHTEISTUTKIMALLA .....	40
5.1 Miten kysytään ja keneltä? .....	40
5.2 Tiedon haltijuus.....	41
5.3 Dokumentointi.....	43
5.4 Kohtaaminen .....	45
5.5 Muutos.....	53
6 TULOSTEN YHTEENVETOA JA POHDINTAA.....	58

LÄHTEET.....	65
LIITE 1. SAATEKIRJE JA OSALLISTUMISLUPA VANHEMMILTA.....	72
LIITE 2. ASIAKASKYSELY.....	75

## Kuviot ja taulukot

KUVIO 1.	Sosiaalityön tiedontuotannon ja asiantuntijuuden kehityssuuntia.....	10
KUVIO 2.	Lasten, vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden merkityksellinen tieto.....	58
TAULUKKO 1.	Alustavat teemat.....	38
TAULUKKO 2.	Lopulliset teemat.....	39

# 1 JOHDANTO

Asiakkaiden osallisuus sekä asiakkaiden tiedon ja asiantuntijuuden huomioiminen ja arvostaminen on asetettu ihanteeksi ja tavoitteeksi monella yhteiskunnallisella, sosiaalipoliittisella ja sosiaalityön foorumilla. Pro gradu –tutkielmani aiheeksi ne valikoituivat, koska tunnistan niiden tärkeyden ja myös haasteellisuuden sosiaalityössä. Ennakkokäsitykseni oli, että asiakkaiden osallisuuden avulla on mahdollisuus saada asiakkailta sellaista tietoa, jota ei muuten saataisi.

Sain tilaisuuden lähestyä aihetta sitä kautta, että omalla työpaikallani, Eurajoen kunnan lastensuojelussa, oli tarve uuden asiakaspalautekyselyn kehittämiseksi lastensuojelun avohuoltoon. Kunnassa on käytössä palautelomake, joka on laadittu lastensuojelun tulosten mittaamiseksi tulospalkkiota varten. Vaikka vuodelle 2015 ei ole enää käytössä sama tulosindikaattori, asiakkailta saadun palautteen merkitys ei tietenkään ole vähentynyt. Vanha kysely ei kuitenkaan täytä kaikkia palautekyselylle asetettuja vaatimuksia, joten uuden lomakkeen kehittäminen on tärkeää.

Koska työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset siitä, mitä kyselyssä on tärkeää kysyä ja miten, saattavat erota toisistaan, koen, että on tärkeää saada myös asiakkaiden näkökulma mukaan. Oleellista onkin, minkälaisen merkityksen haluamme asiakkaan tiedolle antaa. Teemu Rantanen ja Timo Toikko (2006, 405) ovat todenneet, että sosiaalityön tutkimuksessa on etsitty yhteyttä asiakkaisiin. Esimerkiksi laatujärjestelmät korostavat lähes poikkeuksetta asiakaspalautteen merkitystä. Strukturoidut tutkimusasetelmat pohjautuvat kuitenkin palvelujärjestelmän ja tutkijoiden luomiin kysymyksenasetteluihin. Tästä näkökulmasta tuotetut asiakaspalautteet saattavatkin antaa puutteellisen kuvan siitä, miten palvelut ja tarpeet kohtaavat. Tähän haasteeseen pyrin omalla työlläni vastaamaan siten, että asiakkaiden osallisuus, tieto ja asiantuntijuus huomioidaan jo kyselyn suunnitteluvaiheessa. Yhdessä kehittämällä palautelomakkeen kysymyksenasettelu ei tule olemaan ylhäältä annettua.

Itse palautelomake on tutkielmassani siinä mielessä välineellisessä arvossa, että sen konkreettinen laatiminen ei ole työni keskiössä eikä varsinainen mielenkiintoni kohde. Lomakkeen ”rakentaminen” jääkin työyhteisössä tehtäväksi. Tulosten perusteella saadaan kuitenkin selville, mitä palautelomakkeessa tulisi kysyä. Tutkielmani kontekstoituu Eurajoki yhdessä paremmaksi –hankkeeseen. Eurajoki yhdessä paremmaksi –hankkeessa on kyse kuntastrategiaan perustuvasta, osallistavasta kuntalaisten palvelujen kehittämisestä. Käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa etsitään palvelujen käyttäjien piileviä tarpeita ja uusia kehittämisideoita. Hankkeen tavoitteena on myös verkostoi-

tuminen ja hallintokuntarajat ylittävä työskentely. Vaikka työni ei suoranaisesti ole osa hanketta, se tukee hankkeen periaatteita.

Tutkielmani tavoitteena on selvittää, mikä on asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden mielestä merkityksellistä tietoa, eroaako asiakkaiden ja työntekijöiden merkityksellinen tieto toisistaan ja jos eroaa, niin miten. Lastensuojelun asiakkaiksi miellän tässä tutkimuksessa sekä lapset että vanhemmat.

Tutkielmani keskiössä on tieto ja asiantuntijuus sekä niiden muodostuminen yhteistutkimalla ryhmäkeskusteluissa eli asiakkaiden osallisuuden avulla. Tutkimuksessani on toimintatutkimuksellinen ote. Toimintatutkimukselle on tunnusomaista toiminnan ja tutkimuksen samanaikaisuus sekä pyrkimys saavuttaa välitöntä, käytännöllistä hyötyä tutkimuksesta. Toimintatutkimuksessa tuotetaan tietoa käytännön kehittämiseksi (Heikkinen 2010a, 214.) Sirkka-Liisa Palomäki (2005, 27) liittää toimintatutkimukseen myös toiminnallisen ja innovatiivisen otteen sekä yhteistyön ja osallistumisen korostamisen.

Käsitykseni tiedosta ja tiedon sosiaalisesta rakentumisesta noudattaa postmodernia tulkintaa tiedosta. Postmodernismi korostaa, että tieto on aina sosiaalisesti rakentunutta. Se, kuinka sosiaaliset ideat rakentuvat, vaihtelee ajassa ja paikassa. (Payne 2005, 16.) Postmodernismi on tuonut myös sosiaalityöhön vaihtoehtoisen ajattelutavan kyseenalaistaen perinteiset käsitykset ammatillisesta asiantuntijuudesta ja professionaalisuudesta. Postmodernismin myötä tilalle on tullut merkityksistä neuvotteleva asiantuntijuus, tietämisen tapojen moninaisuus sekä tiedontuotannollinen kumppanuus ja asiakasnäkökulman vahvistuminen. (Karvinen-Niinikoski 2009, 132–133.)

Tutkielmani koostuu tutkimuksen teoreettisten lähtökohtien määrittelystä, tutkimuksen toteuttamisen kuvailusta sekä tulosten raportoinnista. Johdannon jälkeen luvussa kaksi taustoitan tutkimusta määrittelemällä tiedon ja asiantuntijuuden käsitteitä sekä kolmannessa luvussa osallisuuden käsitettä. Tuon luvuissa esiin myös lasten näkökulmaa käsitteisiin liittyen. Neljännessä luvussa esittelen tutkielmani metodologisia valintoja sekä aineiston ja analyysimenetelmän. Viidennessä luvussa kerron analyysin tuloksista ja kuudennessa luvussa esitän yhteenvetoa ja pohdintaa tuloksista.



## 2 TIETO JA ASiantuntijuus

Tiedon käsite on tutkielmassani keskeisessä asemassa. Haluan selvittää, mikä on asiakasperheiden ja sosiaalityöntekijöiden mielestä merkityksellistä tietoa, eroaako asiakkaiden ja työntekijöiden merkityksellinen tieto toisistaan ja jos eroaa, niin miten. Näkemykseni mukaan se, miten tässä tutkimuksessa ymmärrän tiedon ja tiedon tuottamisen, noudattelee postmodernistista tulkintaa, joten ensimmäisessä alaluvussa käsittelen postmodernia tiedonkäsitystä. Aloitan luvun muutamalla sanalla modernismista, jonka vastareaktionä postmodernismi usein nähdään. Esitän luvussa myös kirjallisuudesta poimitut lakiasäättävän ja tulkitsevan asiantuntijuuden, horisontaalisen ja vertikaalisen asiantuntijuuden sekä suljetun ja avoimen asiantuntijuuden käsitteet. Käsitteet ovat toisaalta osittain päällekkäisiä, mutta toisaalta tuovat oman lisänsä keskusteluun tiedosta ja asiantuntijuudesta. Luvun viimeinen osa käsittelee lasten tuottamaa tietoa ja lasten asiantuntijuutta.

### 2.1 Postmoderni tiedonkäsitys

Malcolm Payne (2005, 15–16) on määritellyt sosiaalityön modernismin tuotteeksi. Sosiaalityö on ensinnäkin yksi kristillisen kirkon harjoittaman huoltotyön seuraajista länsimaissa. Se on modernia myös siinä mielessä, että se perustuu ajatukseen mahdollisuudesta ymmärtää ja tutkia sosiaalisia ongelmia ja yhteisöjä sekä toimia rationaalisesti käsitellessä havaittuja ongelmia. Myös itse sosiaalityön teoria on modernistinen, koska siinä esitetään, että on mahdollista saavuttaa rationaalinen ymmärrys ihmisistä ja yhteisöistä sekä päättää, kuinka toimia johdonmukaisesti muuttaessa sekä ihmisiä että yhteisöjä tietojen mukaan. Teoria, joka ohjaa toimintaa on olennaisesti modernistista. Olettamuksena on, että on mahdollista perustaa toiminta todisteisiin, jotka on saatu ympärillä olevasta maailmasta.

Hannu Heikkinen (2010b, 147) on todennut: ”Postmoderni tiedonkäsitys kyseenalaistaa railakkaasti modernistisen tieteen objektivistisen puhettavan sekä sen edustaman käsityksen arvovapaasta, neutraalista tiedosta. Postmoderni tiedonkäsitys pitää sitä illuusiona.” Postmodernismi olettaa, että on olemassa vaihtoehtoinen tapa ajatella tiedosta ja ymmärtämisestä. Osittain nämä ideat nousivat reaktionä modernistiselle ajattelulle, josta nimitys postmodernismi. Ne heijastavat tulkinnallisuuden ideoita, jotka ovat aina olleet mukana keskusteluissa koskien tietoa. Postmodernismi korostaa, että tieto on aina sosiaalisesti rakentunutta. Se, kuinka sosiaaliset ideat rakentuvat, vaihtelee ajassa ja paikassa. (Payne 2005, 16.)

Postmodernismi on tarjonnut myös sosiaalityöhön vaihtoehtoisen ajattelutavan. Postmodernismiin viittaavat pohdinnat sosiaalityössä alkoivat vakiintua 1980- ja 1990-lukujen yhteiskunnallisen ja kulttuurisen muutoksen myötä. Muutokset toivat mukanaan erilaistumista, epävarmuutta ja arvaamattomuutta. Vaatimukset jatkuvasta uudistumisesta ja uudenlaisten, joustavien lähestymistapojen löytymisestä lisääntyivät. Tämänkaltaiset vaatimukset kyseenalaistivat perinteisen käsityksen ammatillisesta asiantuntijuudesta ja professionaalisuudesta. Professionaalisen varmuuden tavoittelu ja oikeassa olemisen oikeutus kyseenalaistuivat. Tilalle tulivat merkityksistä neuvotteleva asiantuntijuus, tietämisen tapojen moninaisuus sekä tiedontuotannollinen kumppanuus ja asiakasnäkökulman vahvistuminen. Myös käytännön toimintayhteyksiin kiinnittyvät identiteetti- ja muutostyön keskustelut sekä käytännön työmenetelmien kehittäminen korostuivat. (Karvinen-Niinikoski 2009, 132–133.) Karvinen-Niinikoski (2009) toteaa, että kaiken kaikkiaan kysymys oli käytäntösuhteen uudelleen jäsentymisestä ja kriittisen reflektion keskeisestä merkityksestä sosiaalityön käytännöissä ja tutkimuksessa. Postmodernissa lähestymistavassa suhde tietoon ja teorioihin kyseenalaistetaan ja haetaan sosiaalityön ennestään tunnetuista eli niin sanotuista moderneista käytäntöteorioista poikkeavaa ymmärrystä siihen, kuinka ammattikäytännöt muotoutuvat ja mikä on tiedon ja teorian sekä ammatillisen ja inhimillisen toimijuuden merkitys sosiaalityössä. (Mt., 132–133.)

Karvinen-Niinikoski (2009, 136) toteaa, että postmodernissa sosiaalityössä pyritään eroon modernin niin sanotuista kaiken selittävistä ja määrittävistä metanarratiiveista eli vallitsevaa totuutta rakentavista suurista kertomuksista. Lisäksi tunnistetaan sosiaalisten suhteiden epävakaus ja monimutkaisuus. Myös kielellisten tulkintojen ja merkityksenantoprosessien tärkeys ihmisten toiminnalle ja sen ehdoille mielletään. Toisin kuin modernissa ajattelussa, jossa etsitään totuutta ja objektiivisesti oikeassa olevaa tietoa sekä sen varaan rakentuvaa varmuutta ja asiantuntijuuden erehtymättömyyttä, postmodernissa ajattelussa korostuvat epävarmuus ja tiedon kontekstuaalisuus sekä monien erilaisten tulkintojen mahdollisuus ja asiantuntijuuden neuvoteltavuus.

Postmodernismiin sisältyy ajatus siitä, että mitään ei koskaan pidetä itsestään selvänä ja kaikki tietoväitteet, huolimatta siitä, kuinka voimakkaasti esitettyjä tai juurrutettuja ne ovat, kyseenalaistetaan. Postmodernistisessa ajattelussa hyväksytään ”itsen” merkityksen ja esittämisen erilaisuus tilannekohtaisesti. Sosiaalityöntekijä ei voi olettaa palvelujen käyttäjän olevan rationaalinen, johdonmukainen ja läsnä samalla tavalla kaikissa tilanteissa. Samalla tavoin sosiaalityöntekijä vaikuttaa erilaiselta erilaisissa tilanteissa. Merkitykset joutuvat alati neuvoteltavaksi, koska ei voida olettaa että ymmärrykset ja merkitykset ovat jaettuja. Paino tulee olla myös sosiaalityöntekijöiden työskentelyssä yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa asiakkaiden oma tilannearvio huomioiden, koska työntekijöiden arviointia ei voida pitää etuoikeutettuna. Kaikilla on oma erityinen panoksensa an-

nettavana. Kriittiset postmodernit perspektiivit myös kiistävät ”yksi sopii kaikille” käsitteen tai käytäntömallin. Yleiset mallit, yleisine soveltamisineen, erityisesti ne, joita käytetään ylhäältä alas - tai asiantuntija -painotteisella tavalla, ovat kiellettyjä. Sen mukaisesti sosiaalityön teoriat, menettelytavat ja käytännöt, jotka vakuuttavat omaavansa globaalia merkitystä ja soveltuvuutta, katsotaan olevan toimimattomia. Sen sijaan painoa tulee laittaa neuvottelulle ja sille, mikä on toteuttamiskelpoista tietyssä kontekstissa, vaikka toki kontekstien välisiä yhteyksiä on mahdollista tehdä. (Fawcett 2009, 127.)

Postmodernissa ajattelutavassa heitetään syrjään moderni, perinteinen ajatus asiantuntijuudesta ja professionaalisuudesta. Sosiaalityöllä on ollut kovat paineet ”todistella” omaa professioasemaansa muiden professioiden rinnalla vuosikymmenten ajan. Tavoitteena on ollut vallan ja aseman korostaminen sekä tiedon yksinoikeus. Postmodernismi kuitenkin tarjosi oikeutetun mahdollisuuden tarkastella ammatillista teoriaa, tiedontuotantoa ja jopa opetusta käytäntöön kiinnittyneenä. (Karvinen-Niinikoski 2009, 139.) Myös keskustelu uudesta asiantuntijuudesta paikantui tähän. Asiantuntijuuden ei voida ajatella olevan jokin tietty, pysyvä ja muuttumaton, kerran saavutettu tila, vaan kuten Ulla Mutka (1998) toteaa, sosiaalityön asiantuntijuus on aina ollut sidoksissa omaan aikaansa, yhteiskuntaan ja siinä toteutuviin muutoksiin. Vaihtuvissa historiallis-yhteiskunnallisissa olosuhteissa sosiaalityön toimijat ovat joutuneet suunnittelemaan ja rakentamaan työnsä toistuvasti uudelleen, uudenlaisista lähtökohdista ja muuttuvista toimintaehdoista käsin. Kun ihmiset yhteiskunnallisten muutosten myötä jättävät vakiintuneita toimintakäytäntöjään siirtyäkseen uusien elämäntapojen, valintojen ja mahdollisuuksien äärelle, he kohtaavat myös uudenlaista epävarmuutta, uusia riskejä, pulmatilanteita, avun tarvetta ja ongelmia. Näihin ongelmiin ja haasteisiin sosiaalityöntekijöiden on yritettävä jokapäiväisessä työssään etsiä ja kehittää ratkaisuja. (Mt., 9, 15.) Karvinen-Niinikoski (2009, 140) toteaaakin, että ”postmodernit keskustelut ja niiden tapa tulkita maailmaa, yhteiskuntaa ja ihmisten toimintaa ja näitä koskevaa tietämistä ovat muuttaneet professionaalisen tiedon ja teorian merkitystä. Varmuuden tuovaa tietomonopolia ei ole enää tarjolla.” Karvinen-Niinikosken (2009, 140) näkemyksen mukaan sosiaalityölle asiantuntijuuden olemuksen uudelleen jäsentäminen on ollut vapauttavaa ja tervetullutta, koska sosiaalityön todellisuus yhteiskunnallisena ihmissuhdetyönä ei hänen näkemyksensä mukaan oikein koskaan ollut sopeutunut professionaalisen ideaalin mukaiseen tekniseen rationaliteettiin ja sen sisältämiin kausaatioletuksiin.

## 2.2 Lakiasäättävä ja tulkitseva asiantuntijuus

Zygmunt Bauman (1996) on tehnyt erottelun lakiasäättävään asiantuntijuuteen ja tulkitsevaan asiantuntijuuteen. Suvi Raitakari (2002, 44–62) on tulkinut Baumanin määrittelemien asiantuntijuuksien merkitystä sosiaalityössä. Lakiasäättävä viittaa modernissa kulttuurikehyksessä arvostettaviin universaaleihin normistoihin sekä objektiiviseen, hierarkkiseen tietoon. Tulkinnallisuus ja kontekstuaalisuus puolestaan ovat postmodernin maailmankuvan keskeisimpiä olettamuksia. (Mt., 48.)

Lakiasäättävän asiantuntijuuden avulla Bauman tavoittelee moderniin itseluottamukseen perustuvaa professionalismia. Professio, jonka arvovalta perustuu tieteelliseen koulutukseen, välittää kansalle modernin yhteiskunnan normistoa ja takaa näin yhteiskunnan etuja. (Bauman 1996; ref. Raitakari 2002, 48.) Professio saavuttaa tarvittavan auktoriteetin rakentamalla kulttuurista eroa sekä asiakaskuntaan että maallikkotietoon. Modernissa tulkintakehyksessä sosiaalityön asiakas määrittyy hierarkkisesti alemmaksi palvelun tarjoajaan tai asiantuntijaan nähden. Asiakas ei ole tasavertainen palvelutarpeen arvioitsija vaan kohde, jonka tilannetta tarkastellaan etäännyttävän auktoriteetin varassa. Lakiasäättävässä asiantuntijuudessa sosiaalityön asiakas otetaan haltuun ongelmapuheen sekä yleisten tyypittelyjen avulla. Tällöin marginaalisten ongelmaryhmien edustajaksi määritelty asiakas valikoituu organisaation arviointi- ja hoitoprosessiin. Asiakas määrittyy syrjäytymisvaarassa olevaksi tapaukseksi ja asiantuntija puolestaan määrittyy yhteiskunnan sisällä olevaksi sekä diagnoosivallan omaavaksi yksilöksi. (Raitakari 2002, 48–49.)

Raitakari (2002) toteaa: ”Jos sosiaalityö ammentaisi tulkintaresursseja ainoastaan modernista asiantuntijakäsityksestä olisi ammattikunnasta syntyvä mielikuva ehkä lähellä tuomioistuinta, korttelipoliisia tai pakkotyölaitosta.” Vastavoima modernin asiantuntijakäsitykselle löytyykin sosiaalityön omasta eettisestä koodistosta ja valtaistamisen teorioista, joita periaatteita tulkitseva asiantuntijuus noudattaa (mt., 49–50). Baumanille tulkintaan perustuva asiantuntijuus merkitsee asiantuntijuutta, joka tiedostaa kulttuurisen erilaisuuden ja kunnioittaa sitä. Moninaisuus on tärkeä, puolustettava arvo. Tulkinta, tietämisen sijaan, on ainoa mahdollisuus silloin, kun tiedostetaan argumenttien näkökulmallisuus sekä tiedon vajavaisuus. Kun korostetaan tulkintaa tietämisen sijasta, nostetaan esille dialogin ja henkilökohtaisen kokemuksen merkitys. Tulkintaan perustuva asiantuntijakäsitys lähtee siitä, että asiakas on oman elämänsä aktiivinen subjekti, ratkaisun tekijä sekä lopullinen vastuunkantaja. Asiakakkaan toimintakyky saattaa olla työntekijän näkökulmasta hyvinkin rajoittunut tai hänen elämäntapansa kyseenalainen, mutta asiakas ei silti luovu omasta määrittelyvallastaan. Asiakas saattaa olla hyvinkin tyytyväinen omassa todellisuudessaan, eikä ole halukas muutoksiin, ainakaan sellaisiin, mitkä olisivat modernin maailmankuvan perusteella toivottavia. (Bauman 1996; ref. Raitakari 2002, 50–51.) Subjektina olemisen merkinä voidaan Raitakarin (2002, 51) mukaan

pitää tasavertaisuuden, dialogin ja osallisuuden vaatimusta. Tällöin asiakas ja työntekijä osallistuvat omalla persoonallaan palvelutilanteeseen ja pyrkivät tuottamaan yhteisen puhetodellisuuden.

### **2.3 Vertikaalinen ja horisontaalinen asiantuntijuus**

Kirsi Juhila (2006) on tarkastellut sosiaalityötä liittämisen- ja kontrolli-, kumppanuus-, huolenpito- ja vuorovaikutussuhteena. Kussakin suhteessa näyttäytyy erilaisena se, millaiset ovat työntekijöiden ja asiakkaiden roolit ja mistä sosiaalityössä yhteiskunnallisena toimintana on kysymys. Myös asiantuntijuus ja tieto näyttäytyvät eri suhteissa eri tavoin, erityisesti liittämisen- ja kontrollisuhteessa verrattuna kumppanuussuhteeseen, joiden tieto- ja asiantuntijuuskäsityksiä käsittelen seuraavaksi lähemmin.

Sosiaalityöhön on perinteisesti liittynyt liittämisen- ja kontrollitehtävä. Juhilan (2006, 84) mukaan liittämisen- ja kontrollitehtävässä sosiaalityöntekijöiden roolina on liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloida niitä, joiden liittämisessä on vaikeuksia. Asiakkaiden tehtävänä on tällöin asettua sosiaalityöntekijän liittämisen- ja kontrollitoimenpiteiden kohteiksi. Juhila (2006, 84–85) näkee liittämisen- ja kontrollisuhteeseen liittyvän vertikaalisen asiantuntijuuden. Vertikaalisessa asiantuntijuudessa on tietäjä (sosiaalityöntekijä) ja tietämisen kohde (asiakas). Sosiaalityöntekijällä on tällöin jotakin sellaista tietoa, jota asiakkaalla ei ole ja tämän tiedon avulla sosiaalityöntekijä pystyy jäsentämään asiakkaan tilanteen, tarvittavat muutokset ja niiden vaatimat toimenpiteet. Myös muutoksen suunta, eli se mihin pyritään, on sosiaalityöntekijän määriteltävissä. Juhilan (2006, 86) mukaan vertikaalinen asiantuntijuus on modernin profession ominaispiirre. Modernin profession tunnusmerkkeihin kuuluu työntekijöiden etuoikeus tiettyyn, usein tutkimusperäiseen asiantuntijatietoon, joka on suljettu maallikoilta (Leonard 1997, 96–100). Tietoa on mahdollista saada eri lähteistä, kuten esimerkiksi akateemisesta perustutkimuksesta, selvityksistä ja projektirapporteista. Eri lähteistä kertyvä tieto ja niistä organisaatioissa tehdyt paikalliset tulkinnat antavat sosiaalityöntekijöille välineitä tehdä päätelmiä asiakkaiden tilanteista ja arvioida niitä. (Juhila 2006, 87–88.)

Vertikaalista asiantuntijuutta on esimerkiksi lääketieteellisessä ja oikeustieteellisessä lähestymistavassa, joissa lääkäreiden ja tuomareiden asiantuntijuutta pidetään yliverlaisena maallikotietoon verrattuna. Koska lääkärin ja tuomarin ammatit ovat vahvoja professioita, jollaiseksi sosiaalityökin on pyrkinyt, ei Jorma Sipilän (1989, 33–34) mukaan olekaan ihme, että näiden ammattien toimintatavat ovat monesti olleet esimerkkeinä, kun sosiaalityötä on pyritty vahvistamaan asiantuntija-ammattina. Tärkeää vertikaalisessa asiantuntijuudessa on, kuten Juhila (2006, 86) toteaa, että sosi-

aalityöntekijät kykenisivät kuitenkin tekemään asiakkaista keräämänsä tiedon perusteella eettisesti kestäviä ratkaisuja sellaisissakin tilanteissa, joissa asiakas ei niitä sellaisiksi hahmota.

Kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain. Siinä asiakkaan elämää ja ongelmatilanteita sekä mahdollisia muutostarpeita ja –tavoitteita jäsennetään yhdessä. Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden roolit eivät ole hierarkkisessa suhteessa toisiinsa. (Juhila 2006, 103–104.) Kumppanuussuhde tuo esiin käsitteen toinen tieto. Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen ja Tuukka Lahti (2005) ovat toimittamassaan kirjassa määritelleet toisen tiedon tiedoksi:

joka on mahdollisimman yksityiskohtaista, kokemuksellista, paikantunutta, ihmettelevää, paljastavaa ja pohdiskelevaa. Yhteiskuntien hallinta sen sijaan nojaa pitkälti viralliseen tietoon. Se katsoo kohteitaan useimmiten kaukaa, etäisyyden päästä sekä pyrkii asioiden ja ihmisten hallittavuuden lisäämiseen. Toinen tieto haastaa ja kiistauttaa virallisen tiedon.

Kumppanuussuhteisessa sosiaalityön kohtaamisissa asiakkaiden niihin tuoma toinen tieto on läsnä sosiaalityöntekijän oman ammatillisen tiedon ja virallisen hallinnollisen tiedon rinnalla. Asiakaslähteisyyden periaatteen korostamisessa lähtökohtana on se tieto, joka syntyy asiakkaiden olemisen ja elämisen paikoissa. Olennaista on, millaisen aseman toinen tieto saa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kohtaamisissa. Mikäli sosiaalityöntekijät pyrkivät kuuntelemaan ja jakamaan tätä tietoa sekä välittämään sitä myös eteenpäin yhteiskunnan hallinnollisille ja poliittisille toimijoille, on kysymys sosiaalityöstä, joka perustuu enemmän kumppanuuteen kuin modernia professiota luonnehtivaan ammatilliseen paremmin tietämiseen. Kumppanuussuhteessa tarvitaan eroja kunnioittavaa työtettä. (Juhila 2006, 106.)

Kumppanuussuhteessa Juhila (2006, 137–138) näkee asiantuntijuuden olevan horisontaalista, vastakohtana vertikaaliselle asiantuntijuudelle. Horisontaalisessa asiantuntijuudessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa ei kummallakaan osapuolella ole lähtökohtaisesti toisen ylittävää asiantuntijuutta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on vastavuoroinen ja asiakas on kumppani, jonka kanssa yhdessä tarkastellaan asiakkaan elämää ja tekoja. Horisontaalisuuden saavuttaminen on kuitenkin haasteellista. Karen Healy (1999,122) on todennut, että sosiaalityöntekijät ja asiakkaat asettuvat usein hierarkkisiin vastapuoleihin, joita luonnehtivat asetelmat kuten: asiantuntijatieto-maalikkokokemus, virallinen-epävirallinen, ääni-hiljaisuus, tutkija-tutkittava, etuoikeutettu-köyhä ja valtaa omaava-vallaton. Hänen mukaansa on kulttuurinen itsestäänselvyys, että sosiaalityöntekijä sijoittuu aina ensin mainittuun pooliin ja asiakas toiseen. Juhila (2006, 139) kuitenkin toteaa, että haasteeseen on tartuttava, jos tavoitteena on erot huomioiva transkulttuurisuus, jonka keskeisiä lähtökohtia ovat asiakkaiden osallisuus, täysivaltainen kansalaisuus ja vahva kansalaisyhteiskunta.

Transkulttuurisuudessa sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden maailmoja ei ymmärretä erillisiksi maailmoiksi, vaan ne sekoittuvat toisiinsa. Professionaalisuus ei ole asiakkaan tiedot ylittävää asiantuntijuutta, vaan kykyä kuunnella arjen asiantuntijuutta ja hyväksyä se tasavertaiseksi tiedoksi (Matthies 1993, 125). Horisontaalista asiantuntijuutta luonnehtii asiantuntijuuden rajojen hämärtyminen. Rajojen hämärtyminen pätee asiakkaiden lisäksi myös esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoiden suuntaan, joiden asiantuntijuus on otettava sosiaalityön asiantuntijuuden rinnalle yhtä päteväksi tiedoksi. Tällöin sosiaalityön oma tieto ei perustu niinkään muita tietoja arvokkaampaan ammatilliseen tietoon kuin kykyyn asettua dialogiin erilaisten tietojen kanssa. (Juhila 2006, 140.)

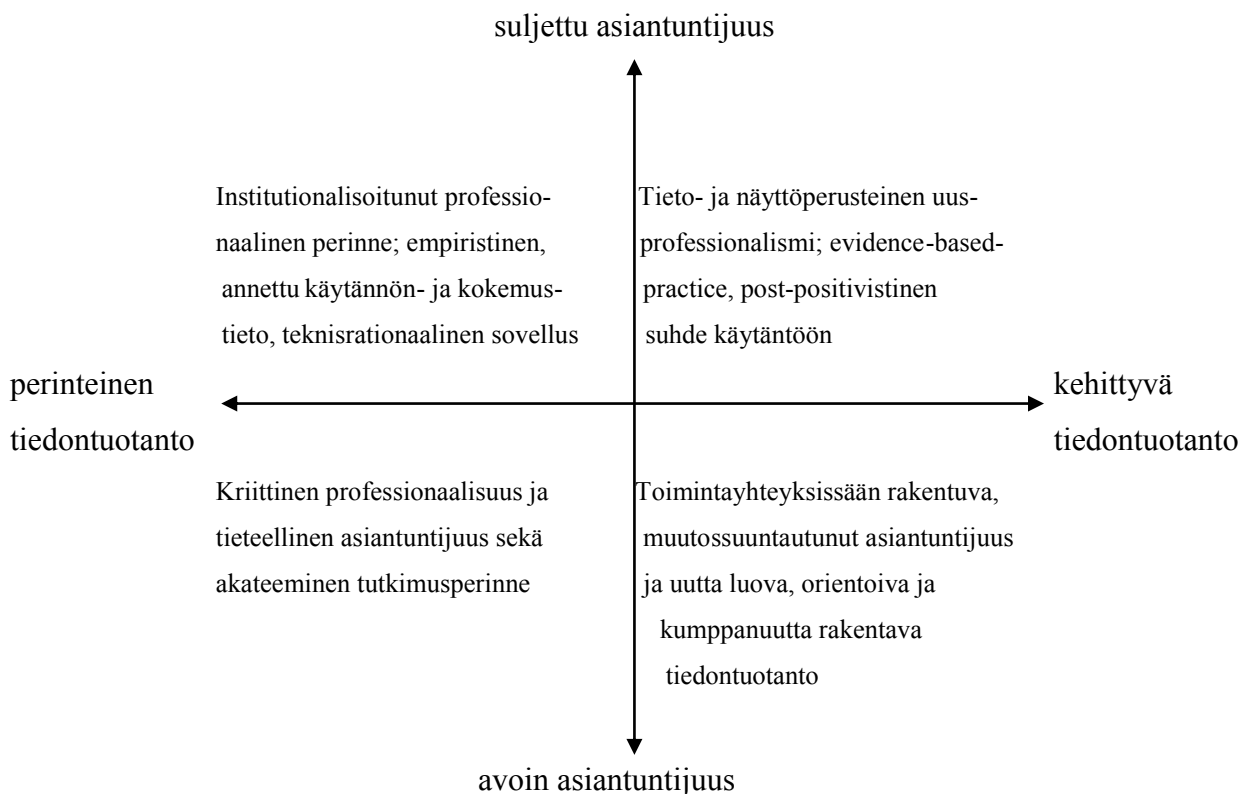
Kumppanuussuhteessa korostuu sosiaalityön tiedon paikallisuus eli sosiaalityön tiedot eivät ole universaaleja. Sosiaalityötä tehdään tietyssä kontekstissa. Ratkaisumallit tai ylipäätään mikään tieto eivät ole tilanteesta toiseen yksioikoisesti siirrettäviä. Tapaukset ovat ainutlaatuisia ja paikallisesti rakentuvia, vaikka molemmat osapuolet tuovatkin tilanteisiin tietoja aikaisemmista tilanteistaan ja kokemuksistaan. Tietojen asettuessa uusiin yhteyksiin ja suhteisiin toistensa kanssa sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohdatessa ne saavat merkityksiä, joita ei ole mahdollista etukäteen varmuudella ennustaa. (Juhila 2006, 140–141.) Juhilan (2006, 141) mukaan näkemys paikallisesta tietämisestä voidaan nähdä vastaukseksi postmodernin tietokäsityksen asettamaan haasteeseen. Postmoderni tietokäsitys kyseenalaistaa viattoman tiedon olemassaolon.

## **2.4 Avoin ja suljettu asiantuntijuus**

Asiantuntijuutta on lähestytty myös avoimen ja suljetun asiantuntijuuden käsitteiden kautta (Eräsääri 2002; Saaristo 2000), jolloin avoin asiantuntijuus nähdään vastakohtana suljetulle asiantuntijuudelle. Suljetulla asiantuntijuudella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että asiantuntijoilla on tutkimukseen perustuvaa tietoa, jota he jakavat maallikoille yksinkertaisina ohjeina. Avoimessa asiantuntijuudessa ei ole yliverkaisia tietäjiä, vaan asiantuntijat neuvottelevat maallikoiden kanssa oman tietotaitonsa pohjalta. Raja-aitojen madaltuminen, rajojen ylitykset, asiantuntijoiden verkostoituminen ja yhteistyö ovat tyypillisiä avoimelle asiantuntijuudelle. Kimmo Saariston (2000, 148) mukaan avoimessa asiantuntijuudessa tulisi hylätä etukäteen lukkoon lyödyt ekspertiisin muodot, jolloin asiantuntijuutta ei pidetä suoraan tietyistä ammatista, koulutuksesta tai asemasta suoraan johdettavissa olevana. Mikä tahansa relevantti tieto tai taito kenen tahansa esittämänä on periaatteessa yhtä tärkeää. Toiseksi asiantuntijuus olisi avointa myös siten, että se olisi kontekstuaalista. Tällöin vasta kussakin tilanteessa voidaan sanoa, mikä on asiantuntijuutta. Avoin asiantuntijuus on lähtökohtaisesti pikemminkin paikallista kuin universaalista. Kun asiantuntijan asemaa ei anneta kenellekään automaatt-

tisesti etukäteen, ei asiantuntijuutta myöskään suljeta keneltäkään lähtökohtaisesti pois. Tällöin se, kuka tietää ja miten tiedetään, on vähemmän tärkeää kuin se, mitä tiedetään. Kysymys ei Saariston (2000, 148) mukaan ole siitä, että maallikkojen arjesta nouseva tieto käännettäisiin tieteen kielelle, vaan siitä, että arjesta nouseva tieto käsitetään itsessään tärkeäksi ja joksikin sellaiseksi, jota millään muulla tavalla ei ole mahdollista saavuttaa.

Karvinen-Niinikoski (2005, 80) on kuvannut sosiaalityön tiedontuotannon ja asiantuntijuuden kehityssuuntia nelikentän avulla. Kussakin lähestymistavassa käsitys tiedon luonteesta ja tiedon tuottamisen tavoista sekä profession asiantuntija-asemasta ja asiantuntijuuden perustasta vaihtelee.



**Kuvio 1.** Sosiaalityön tiedontuotannon ja asiantuntijuuden kehityssuuntia (Karvinen-Niinikoski, 2005)

Kuvion vasen alakulma edustaa edellä mainittua avointa ja erilaisissa toiminta- ja neuvotteluyhteyksissä orientoituvaa tiedontuotantoa. Karvinen-Niinikosken mukaan (2005, 80–82) se kuvaa sosiaalityön muutosta globalisoituvassa, monin tavoin eriytyvässä ja yksilöllistyneessä epävarmuuksien maailmassa. Avoin asiantuntijuus nähdään kokemustietoon nojaavana, rajoja ylittävänä ja muutos-suuntautuneena. Sosiaalityössä tämä korostaa kumppanuutta, osallisuutta sekä voimaantumista rakentavia ammattikäytäntöjä ja niitä tukevaa tutkimusta ja tiedontuotantoa.



Vaikka olen tässä esitellyt asiantuntijuutta ja tietoa hyvin dikotomisesti, on selvää, että asiakassuhteessa tasapainoillaan aina modernin ja postmodernin asiantuntija- ja tiedonkäsitteiden välimaastossa. Kuten Raitakari (2002, 53, 56) on todennut sekä moderni että postmoderni asiantuntijuuskäsitys ovat abstraktioita, jotka realisoituvat sosiaalityön käytännöissä hyvin eri tavoin ja nopeasti vaihdellen. Keskeistä ei niinkään ole eri tulkintakehysten oikeellisuus, vaan niiden joustava käyttö. Tällöin tiedostava ammatillisuus on eri asiantuntijakäsitysten tarkoituksenmukaista ylittämistä ja yhdistämistä. Tarkoituksenmukaisuuden määrittäminen edellyttää osallisilta vaativaa tilannetajua sekä dialogia.

## **2.5 Lapsen tieto ja asiantuntijuus**

Susanna Helavirta (2011, 14) on todennut, että lasten tietoa ja tietämistä on pitkään pidetty toisarvoisena eikä lapsia ole sosiaalistettu aktiivisen tiedontuottajan rooliin. Vaikka on tiedostettu, että lapset voivat tuottaa elämästään toisenlaista tietoa kuin vanhemmat ja muut aikuiset, lasten omat merkitykset ja määrittelyt ovat jääneet vähäisemmälle huomiolle.

Tarja Heino (2005, 216) on luonnehtinut lastensuojelun ilmiökentän ja lapsen vaikean sosiaalisen tilanteen ytimessä olevan ”heikkoa tietoa”. Hän näkee sen kiinnittyvän toisaalta lapsen henkilökohlaiseen kokemukseen omasta, usein aukollisesta, tarinastaan ja toisaalta siihen, että erityisesti muut kertovat lapsen tarinaa. Viranomaiset dokumentoivat sitä, eikä lapsella itsellään ole välttämättä otetta eikä osuutta siihen. Usein myös lasten läheisten tieto on heikkoa tai hiljaista. Heinon (2005, 216) näkemyksen mukaan hiljentyminen ja kuuntelemisen taito ovat heikon tiedon keräämisen ehdoton edellytys.

Tiina Muukkonen (2013, 169–170) toteaa tiedon tuottamisen olevan tärkeää kahdestakin syystä niin lapsille kuin aikuisille. Ensinnäkin kertojalla ja kerrotulla on oikeus tulla kuulluksi ja toiseksi kerrotun tiedon tulee voida vaikuttaa prosessiin ja sen aikana tehtäviin ratkaisuihin ja päätöksiin. Lasten tiedontuotanto on merkittävää siitä syystä, että lapsilla on usein paljon sellaista tietoa ja kokemusta elämästään, joka ei tule lastensuojelun tietoon, ellei sitä suoraan lapselta kysytä. Jos lapselle annetaan mahdollisuus, lapsi saattaa kertoa tarpeistaan, huolistaan ja elämästään hyvinkin monipuolisesti. Lapset voivat olla osallisina myös tiedon välittämisessä vanhemmille. On paljon tärkeitä lasten asioita, joista vanhemmat eivät ole tietoisia. Lastensuojelu voi toimia välittäjänä lapsen ja vanhemman välillä eli auttaa lasta saamaan viestinsä perille vanhemmilleen.

Liisa Karlsson (2005) on eritellyt kolme lapsitiedon lähdettä. Erilaiset tavat hankkia tietoa tuottavat myös erilaisia näkökulmia ja ne antavat joko yleisempää pintatason tietoa tai tarkempaa ja syvempää ja henkilökohtaista tietoa. Ensimmäisenä tiedonhankintatapana Karlssonin mukaan on asiantuntijapuhe, jolloin joku puhuu lapsen puolesta. Asiantuntijatieto on yleinen tiedonhankintatapa. Tällöin joku lapsiasiantuntija-aikuinen, kuten lapsen kanssa työskentelevä tai vanhempi, on tiedon lähteenä. Asiantuntijapuhe on lapsen puolesta puhumista. Asiantuntijapuheessa ammattilainen tarkastelee lasta oman ammatillisen viitekehyksen kautta ja vanhempi isyyden tai äitiyden näkökulmasta. Toisena tiedonhankintatapana Karlssonin mukaan on haastattelu. Kun halutaan saada tietoa lapsilta itseltään, turvaudutaan helposti suoraviivaiseen haastatteluun. Usein haastatteluissa kysytään aikuisia kiinnostavia asioita tai aikuisten tärkeiksi ja oleellisiksi määrittelemiä asioita. Haastattelujen ongelmaksi nähdään kyselyperinne, kulttuurierot lasten ja vanhempien toiminnassa, lasten pyrkimys vastata aikuisen odotuksiin sekä johdattelu. Kyseleminen johtaa helposti siihen, että lapsilta tivataan asioita, heitä kuulustellaan ja arvioidaan sekä tarkkaillaan heidän antamiensa vastausten perusteella. Kulttuurierolla Karlsson viittaa siihen, että haastateltavana oleminen ei ole lapsille luontainen tapa kertoa ajatuksistaan. Sosiaalisina olentoina lapset lisäksi pyrkivät vastaamaan aikuisen odotuksiin ja toiveisiin ja etsivät toivottua vastausta. Myös johdattelu on vaarana haastatteluissa, koska kysymys sulkee pois runsaasti asioita ja näkökulmia. Kolmantena tiedonhankintatapana Karlsson näkee olevan kerrotuttamisen. Kerrotuttamisessa keskitytään kuuntelemaan. Kun lapsen annetaan itsensä kertoa valitsemastaan aiheesta, päästään lapsen oman tiedon äärelle. Kun keskitytään kuuntelemaan toisen kerrontaa ja tapaa toimia, niiden kautta avautuu kertojalle ominainen tapa ajatella ja käsitellä maailmaa. (Mt., 182–183.)

Maija Gellin ym. (2012, 174, 177–178) kysyvät, kuka voisikaan antaa parempaa tietoa lastensuojelusta kuin lapsi tai nuori, jonka arjesta ja elämästä on kyse. Heidät voi kutsua kertomaan kokemuksestaan ja heidän kanssaan voi hahmotella parempia palveluja. Ensin pitää kuitenkin ylittää asenne, jonka mukaan aikuinen viranomainen tietää asiat aina luotettavammin ja paremmin kuin asiakkaana oleva lapsi. Eri osapuolten tietohan ei ole parempaa tai huonompaa vaan erilaista. Lapset tulisi nähdä oman asiansa asiantuntijoina, joiden toimintakykyä ja aktiivisuutta palveluiden tulisi tukea. Lasten ja nuorten kohdalla asiakaslähtöisyys saattaa kuitenkin toteutua vain välillisesti vanhempien kautta, kun käytännössä vanhemmat nähdään varsinkin lasten ja usein myös nuorten edustajina ja heidän palvelutarpeidensa määrittäjinä. Anja-Riitta Lahikainen (2001, 33) on todennut, että vanhemmilta saatu tieto lapsesta voi olla monista tekijöistä johtuen vinoutunutta ja harhaista. Vain lapset voivat antaa sellaista tietoa, jota ei ole saatavissa muilta.

Karlssonin (2005, 179–181) mukaan kerätessä lapsilta tietoa, lapsia voidaan lähestyä erilaisin tavoittein ja tarkoituksin, jotka voivat olla joko tiedostamattomia tai tietoisia. Hän on eritellyt kolme erilaista toimintatapaa tiedon hankinnassa: itseään vahvistava toimintatapa, vaikuttamaan pyrkivä toimintatapa sekä vastavuoroinen ja kohtaava, osallistava toimintakulttuuri. Itseään vahvistavaa toimintatapaa käyttäessään tiedon hankkija poimii lapsen puheesta ja toiminnasta sellaisia asioita ja ajatuksia, jotka tukevat hänen omia mielipiteitään. Näin aikuinen etsii perusteluja omille tulkinnoilleen ja käsityksilleen. Itseään vahvistavassa toimintatavassa tutkija tai asiantuntija tarkastelee asioita ikään kuin yksisuuntaisten silmälasien läpi, joka tarjoaa suppean, lähinnä ennakkokäsityksiä vallottavan näkymän. Lapsi on silloin aikuisen toiminnan kohde, jonka näkökanta jää huomiotta, sillä se ei ole kuuntelijalle oleellinen. Vaikuttamaan pyrkivää toimintatapaa käyttäessään tiedonkerääjä pyrkii tiedonkeruutilanteessa lähinnä muuttamaan tai kehittämään lasta, lapsen mielipiteitä tai tapaa sellaiseksi, jota aikuinen pitää tärkeänä. Lapsi nähdään ”puutteellisena”, ei-valmiina toiminnan kohteena. Huomion keskiöön ei tällöin nouse lasten tiedon tuottamisen sisältö ja tapa. Vastavuoroisessa ja kohtaavassa, osallistavassa toimintakulttuurissa aikuinen on kiinnostunut siitä, mitä lapsi ajattelee ja mihin lapsen tuottama tieto perustuu. Lapsia ei jatkuvasti arvioida, eikä tiedonkeruu perustu lasten puutteiden seuraamiseen. Sen sijaan kohtaava ja aitoon yhteistoimintaan perustuva tiedonkeruu on vastavuoroista, jolloin sekä aikuiset että lapset hyväksyvät aktiivisina, osaavina ja luovina toimijoina sekä tiedon ja kulttuurin tuottajina. Gellinin ym. (2012, 176) näkemyksen mukaan nimenomaan ammattilaisten asenteet ovat ratkaisevia siinä, tulevatko lapset ja nuoret kohdatuiksi ja kohdelluiksi toimivaltaisina, aktiivisina ja asiantuntevina subjekteina vai toimintakyvyttöminä, passiivisina ja asioita ymmärtämättöminä objekteina.

### 3 OSALLISUUS JA OSALLISTUMINEN

Osallisuus on yksi tämän ajan koko sosiaalialaa ja myös sosiaalityön kenttää koskeva sekä lisäksi työskentelyä haastava käsite. Osallisuuden tavoite on mukana lähes kaikissa laeissa, hankkeissa ja ohjelmissa. Osallisuuden vaade tulee esiin myös tarkasteltaessa niin aikuisiin kuin lapsiinkin kohdistuvaa tutkimustoimintaa. Tämän luvun tarkoituksena on avata osallisuuden käsitettä yleisesti sekä tuoda esiin osallisuuden toteutumisen haasteita. Alaluku käsittelee lasten osallisuutta.

Anneli Pohjola (2010, 56–60) näkee osallistumisessa ja osallisuudessa erilaisia tasoja. Hänen mukaansa osallisuuden ja osallistumisen käsitteet ovat monitulkintaisia ja menevät usein sekaisin. Niitä myös käytetään välillä rinnakkain samaa tarkoittavina. Molempien mukaan asiakkaalla katsotaan olevan tärkeä rooli oman palvelutilanteensa ja –kokonaisuutensa määrittymisessä. Myös sosiaalityön prosesseissa on pyritty korostamaan aiempaa voimakkaammin ja uudella tavalla asiakkaan aktiivista roolia. Pohjola (2010) jäsentää asiakkaiden osallisuuden osallistumiseksi, osallisuudeksi ja tasavertaiseksi kumppanuudeksi, joissa asiakkaan osallisuus kasvaa asteittain. Osallistuva asiakas nähdään toimijana eikä vain vastaanottavana passiivisena kohteena. Asiakkaan osallistuminen jää kuitenkin usein hyvin yleiselle tasolle. Saatetaan katsoa riittäväksi, että asiakas voi olla mukana prosesseissa, häntä voidaan kuulla ja hänen tavoitteitaan kirjataan palvelusuunnitelmiin. Lähtökohteisesti tällöin kuitenkin järjestelmä asettaa asiakkaan osallistumisen ehdot ja intressit. Asiakas voi olla mukana omaa palveluaan koskevassa keskustelussa ja suunnittelussa, mutta hänen roolinsa jää helposti myötäilijäksi ja sivustaseuraajaksi sen sijaan, että hän olisi vaikuttava subjekti. (Mt., 57–58.)

Pohjolan (2010, 58) mukaan asiakkaan tasaveroinen osallisuus on osallistumista kehittyneempi muoto. Asiakkaan rooli on aktiivisempi ja vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä rakentuu enemmän yhteistyösuhteeksi, jossa asiakasta aidosti kuunnellaan. Osallisuuden toteuttamiseksi voidaan organisoida vuorovaikutteisia tilanteita kuten yhteistyöneuvotteluja, yhteisiä ideointiriihiä ja asiakasneuvostoja sekä arviointi- ja palautekeskusteluja. Tällöin ihminen on oikeasti mukana ja hänen näkemyksensä vaikuttavat palveluiden toteuttamisessa.

Kolmantena tasona Pohjola (2010, 58) näkee asiakkaan ja työntekijän kumppanuuden. Kumppanuus on osallisuuden edistynein muoto. Kumppanuudessa työntekijästä tulee asiakkaan rinnalla kulkeva tukija. Tällöin asiakassuhteen sijaan rakentuu yhteistyösuhde. Yhteistyösuhteessa toiminnan tavoitteet ja niiden saavuttamiseen liittyvä työskentelyprosessi toteutetaan aidosti yhdessä. Pohjola (2010, 58) kuitenkin toteaa, että kumppanuusajattelu jää helposti pelkäksi kauniiksi puheeksi palvelujärjes-

telmissä, poliittisissa keskusteluissa ja aina EU:n kumppanuusohjelmia myöden. Lea Hennala (2011) on tutkinut käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Myös Hennala (2011) on todennut, että viranomaisten asiakaslähtöinen palvelujen suunnittelu jää usein tahtomisen tasolle. Tiedot ja taidot puuttuvat niiden toteuttamiseksi. Tutkimuksen mukaan viranomaiset näyttävät vähättelevän käyttäjien merkitystä ja roolia julkisten palvelujen kehittämistyössä. Viranomaisia saattaa myös huolestaa vallan menettäminen tai kansalaisten tasa-arvoisen kohtelun vaarantuminen annettaessa käyttäjien näkökulmalle mielipidettä vahvempi merkitys. Merja Laitisen ja Asta Niskalan (2013, 12) mukaan avoin vuoropuhelu ja yhteistyö haastavat työntekijöitä, koska se vaatii astumaan ammatilliselta mukavuusalueelta pois. He kuitenkin pitävät onnistunutta ja hyvin hyödynnettyä asiakkaiden osallistumista professionaalista osaamista ja asiantuntijuutta rikastavana tekijänä, ei vastavoimana.

Asiakkaan todellisen subjektiuden ja osallisuuden Pohjola (2010, 59) näkee perustuvan siihen, että asiakas ymmärretään oman elämänsä asiantuntijana. Tällöin asiakkaan omakohtainen kokemus nostetaan palvelun lähtökohdaksi. Asiakkaan ymmärtäminen ja hyväksyminen oman elämänsä asiantuntijaksi edellyttää asiantuntijuuden hierarkian eli asiakas, asiantuntija ja erityisasiantuntija asetelman purkamista ja kääntämistä yhteistyösuhteeksi. Asiantuntijuus jäsentyy uudella tavalla sekä asiakkaan että työntekijän tiedon perusteella. Vaikka sosiaalityön käytännöissä tavoitteena on muuttaa työorientaatiota kohti asiakasosallisuutta, ihmisen kohtaamisen taitoja, vuorovaikutussensitiivisyyttä ja suunnitelmallisuutta, Laitinen ja Niskala (2013, 13) pitävät suorastaan paradoksaalisena, ettei sosiaalitoimistojen palveluprosessien ja käytäntöjen kehittämistyössä ole kovinkaan paljon käytetty asiakkaiden asiantuntemusta. Katja Valkama ja Harri Raisio (2013, 88) toteavat, että sosiaalitoimen rakenteita ja palveluita arvioitaessa ja kehitettäessä olisi keskeistä ottaa huomioon sekä kansalaisten että myös palveluja käyttävien asiakkaiden näkökulmat ja mielipiteet. Viime vuosina asiaan on pyritty saamaan parannusta lisäämällä asiantuntija-asiakkaiden roolia ja osallisuutta palveluprosesseissa. Ympäri Suomea on toteutettu erilaisia kehittämishankkeita, jotka ovat kiinteässä kehittämissuhteessä sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa. Esimerkkejä näistä hankkeista ovat keskustelukahvilat, kehittäjäasiakasryhmät, nuorten focusryhmät sekä nuorten kehittäjien ryhmät. (Laitinen & Niskala 2013, 13.)

Laitisen ja Niskalan (2013, 12) näkemyksen mukaan kysymys osallisuudesta on myös eettinen. Jokainen voi kysyä itseltään näkeekö asiakkaat kykenevinä toimijoina vai vain palautteen antajina saamastaan palvelusta. Kysymys on yksinkertaisimmillaan siitä, millaisiin autettavan ja auttajan rooleihin asiakas ja työntekijä asettuvat tai asetetaan. Asiakas voi määritettyä passiiviseksi autettavaksi tai aktiiviseksi ja tasavertaiseksi yhteistyökumppaniksi. Työntekijä puolestaan voi asettua

auttajana asiakkaan yläpuolelle tai hyväksyä asiakkaan tasavertaisena ihmisenä. (Ojaniemi & Rantajarvi 2010, 221.) Kuten kaikessa sosiaalityössä, myös osallisuudessa kyse on viime kädessä rakentavasta ihmiskäsityksestä, ihmisarvosta ja luottamuksesta. Joudutaan ottamaan kantaa siihen, ollaanko valmiita luovuttamaan valtaa asiakkaalle ja siihen, mitä sitoutuminen yhteiseen työskentelyyn edellyttää, sekä luotetaanko kansalaisiin oman asiansa asiantuntijoina ja yhteistyökumppaneina. (Pohjola & Laitinen 2010, 319.)

Toikko (2006, 17) on todennut, että osallisuus antaa käyttäjille lupauksen vahvasta vaikuttamisesta, mutta toisaalta asettaa heidät myös suureen vastuuseen. Osallisuuteen liittyy myös idealistinen olemus asiakkaiden kyvystä ja halusta osallistua palveluorganisaatioiden ja niiden toiminnan kehittämiseen. Pitää paikkansa, että sosiaalityössä ja varsinkin lastensuojelussa asiakkuus ei useinkaan ole lapsen tai perheen oma valinta, eikä asiakkuus ole toivottua heidän näkökulmastaan, mikä saattaa vaikuttaa kielteisesti heidän haluunsa osallistua. Tässä tutkimuksessa lähdän kuitenkin siitä ajatuksesta, että asiakasosallisuudella tarkoitetaan asiakkaan vaikuttamismahdollisuutta, olipa asiakkuus hänen toivomaansa tai ei.

### **3.1 Lapsen osallisuus**

Lasten oikeudesta osallisuuteen on säädetty laissa sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla. Lapsen oikeus osallisuuteen on kansainvälisellä tasolla määritelty YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksessa (LOS) vuonna 1989. Suomi ratifioi yleissopimuksen vuonna 1991 (SopS 60/1991). Sopimuksessa määritellään muun muassa lasten yhteiskunnallisten vaikutusmahdollisuuksien ja aikuisten vallankäytön suhdetta. Sopimus velvoittaa julkisen vallan käyttäjät takaamaan lapsille osallistumisen ja mielipiteen ilmaisemisen mahdollisuudet kaikissa heitä koskevissa asioissa. 12 artiklan mukaan lapsen näkemys on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti (SopS 60/1991).

Myös Suomen perustuslaissa (731/1999, 6 §) todetaan, että lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä ja heidän tulee saada vaikuttaa kehitystään vastaavasti itseään koskeviin asioihin. Laissa sosiaalihuollon ja asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 10 §) puolestaan säädetään, että alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Lastensuojelulaki (417/2007) korostaa lapsen oikeutta osallisuuteen kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa. Esimerkiksi pykälissä 20–24 mainitaan lapsen mielipiteen selvittäminen, kuuleminen, puhevallan käyttö ja edunvalvonta. Lisäksi laissa säädetään, että lasta on tavattava henkilökohtaisesti (29 §), suunnitelmat on laadittava yhteistyössä hänen kanssaan (30 §) ja

hänen kanssaan on keskusteltava (53 §). Lastensuojelulaki sisältää yli 20 pykälää, joissa jollain tavalla otetaan kantaa asiakkaana olevan lapsen oikeuteen saada tietoa häntä koskevasta asiasta, ilmaista mielipiteensä ja tulla kuulluksi tai korostetaan ratkaisujen ja suunnitelmien tekemistä yhteistyössä lapsen ja hänen vanhempiensa tai huoltajien kanssa (Gellin ym. 2012, 165). Lasten osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksiin liittyvissä kysymyksissä lastensuojelulaki on Gellinin ym. (2012, 164) näkemyksen mukaan erittäin selkeä. Osallistuminen oman elämän kannalta merkityksellisten asioiden käsittelyyn ja mahdollisuus vaikuttaa niihin, nähdään laissa lapsen edun toteutumisen kannalta tärkeänä ulottuvuutena.

Henna Pajulammen (2014) mukaan laki ei olekaan lasten osallisuuden esteenä, sillä suomalainen lainsäädäntö ottaa lasten osallisuuden melko hyvin huomioon. Ongelma on käytäntö. Lasten oikeudesta osallisuuteen keskustellaan Suomessa vähätellen. Suomi onkin toistuvasti saanut moitteita YK:n lapsen oikeuksien komitealta. Lapsen oikeuksien komitea on taho, joka seuraa lasten oikeuksien toteutumista. Pajuniemi (2014) toteaa osallisuuden parantavan päätöksentekoa ja edesauttavan lasten ja heidän oikeuksiensa suojelemista. Se myös edistää lapsen omia taitoja. Hän on myös oivaltavasti todennut, että jos lasta ei oteta osalliseksi hänen elämäänsä vaikuttavaan päätöksentekoon, ei voida olettaa, että hän 18 vuotta täytettyään muuttuu vastuulliseksi ja osallistuvaksi aikuiseksi. Usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin alkaa kehittyä jo lapsena.

Selityksiä lasten osallisuuden toteutumattomuuteen ovat tarkastelleet esimerkiksi Inkeri Eskonen, Johanna Korpinen ja Suvi Raitakari (2006), Merja Anis (2006) sekä Nigel Thomas (2002). Eskonen ym. (2006, 26) ovat ensinnäkin todenneet, että lasten kohtaamista ja heidän mielipiteensä selvittämisestä ei useinkaan pidetä helppona tehtävänä. Syitä tähän on lastensuojelun ammattilaisten mielestä monia, kuten esimerkiksi sosiaalityön menetelmät, lapsen edun määrittämisen vaikeudet, byrokraattiset tekijät, lasten kehityksellinen erilaisuus ja lapsen asema yhteiskunnassa. Aniksen (2006, 75–76) mukaan aikuisten puhe ja aikuisten ehdot ajan, paikan ja keskustelujen aiheiden suhteen määrittävät lasten mahdollisuutta osallistua keskusteluihin. Esitetyt kysymykset ja lasten puheen tulkinta tapahtuvat aikuisten tavoitteiden ja työtapojen pohjalta. Tällöin ammattilaisten pyrkimys osallistaa lasta on aikuislähtöistä. Thomas (2002, 88; ref. Hotari, Oranen & Pösö 2013, 156) on puolestaan esittänyt, että lasten ja nuorten kokemukset sivuun jäämisestä päätöksentekoprosessissa johtuvat siitä, että heidän ei sallita osallistua prosessiin. Thomasin näkemyksen mukaan tämä saattaa johtua siitä, että lasten osallisuuteen ei luoteta riittävästi. Kokemus kuulematta jäämisestä puolestaan vähentää lasten mielenkiintoa osallistumiseen.

Lasten osallisuuden vahvistamiseksi olisi tärkeää nähdä lapsi yksilönä ja hänen omista lähtökohdistaan käsin. Lapsen pitäisi tulla kuulluksi myös silloin kun lapsen tieto on ristiriidassa aikuisten tiedon kanssa tai kun lapsi kertoo sellaista tietoa, jota aikuiset eivät näe yhtä merkittävänä kuin lapsi itse. Lasten osallisuus toteutuu, tai jää toteutumatta, monimutkaisissa ja ristiriitaisissa vallankäytön verkostoissa, joissa vaikuttavat lasten ja vanhempien lisäksi aikuisasiantuntijat ja monet muut toimijat mahdollisesti erilaisine intresseineen ja tulkintoineen (Hotari ym. 2013, 156–157). Hotarin ym. (2013, 149, 157) näkemyksen mukaan, jotta lapset voisivat osallistua laajasti lastensuojelun toimintaan ja palveluiden kehittämiseen, heidän osallistumisensa tulisi kattaa koko lastensuojelun laajan kentän aina ehkäisevästä lastensuojelusta jälkihuoltoon sekä asiakas-asiantuntijasuhteesta päätösten ja lastensuojelupoliittisten linjausten valmisteluun ja arviointiin. Osallisuus tarkoittaa lapsen vahvaa asemaa niin tiedon tuottajana kuin tiedon vastaanottajana. Heidän mielestään lastensuojelussa lasten osallisuudessa on kyse siitä, miten lapsi voi itse olla mukana määrittämässä, toteuttamassa ja arvioimassa työtä, jota hänen etunsa turvaamiseksi tehdään. Muukkonen (2013, 175) näkee osallisuuden lastensuojelussa olevan lasten, vanhempien ja työntekijöiden mukana olemista, tekemistä ja vaikuttamista. Parhaimmillaan lastensuojeluprosessi muokkautuu lapsen ja vanhempien sekä sosiaalityöntekijöiden yhteistyössä sellaiseksi, että kaikki ovat olleet niin merkittävästi osallisina, että voidaan puhua yhteisestä dialogisesta matkasta. Lastensuojelun asiakkaiden osallisuuden mahdollistaminen on iso, tärkeä asia, mutta sen toteuttaminen on lopulta pieniä, yksinkertaisia, ihmistä kunnioittavia tekoja.

Lasten ja nuorten osallisuus tutkimuksissa kietoutuu kahteen eettiseen jännitteeseen. Toisen näkökulman mukaan lapsia ja nuoria tulee suojella tutkimukselta sen mahdollisten lapsia vahingoittavien haittojen ehkäisemiseksi. Toisen näkökulman mukaan lasten ja nuorten osallistumista tulee tukea mahdollisimman laajamittaisesti ja monipuolisesti. (Ellonen & Pösö 2010, 192.) Ellonen ja Pösö (2010, 192) kutsuvat näitä suojelu- ja osallisuuskäsitteiksi. Käytännössä eettisen kysymykset eivät kuitenkaan paikannu puhtaasti suojelu- tai osallisuuskäsitteiksi, vaan tutkimustyössä joudutaan tasapainottelemaan näiden näkökulmien välillä ja etsimään kompromisseja sen suhteen, miten lapsia parhaiten suojellaan tutkimuksen haitoilta kuitenkin sulkematta heitä pois. Kaisa Vehkalahti, Niina Rutanen, Hanna Lagström ja Tarja Pösö (2010, 21) ovat todenneet tutkimuseettisen keskustelun kiertyvän usein pelkästään eettisten ongelmien ja tutkimuksen esteiden ympärille. Heidän näkemyksensä mukaan tällöin helposti unohtuu, että tutkimuksen tekemistä voi jo sinällään pitää eettisenä tekona. Lapsiin ja nuoriin liittyvien kysymysten kanssa työskenteleviä tutkijoita motivoi usein vilpiton halu tuottaa tietoa, joka hyödyttää lapsia ja nuoria itseään.



Olen edellä esittänyt tutkimukseni teoreettisen viitekehysten, joka muodostuu kolmesta laajasta käsitteestä: tieto, asiantuntijuus ja osallisuus. Koska käsitykseni tiedon ja asiantuntijuuden kontekstuaalisuudesta ja neuvoteltavuudesta noudattaa postmodernia tiedonkäsitystä, sen esittely toimii eräänlaisena johdantona aiheeseen. Olen esitellyt lakiasäättävän ja tulkitsevan asiantuntijuuden, horisontaalisen ja vertikaalisen asiantuntijuuden sekä suljetun ja avoimen asiantuntijuuden käsitteet, joista sanaparien ensimmäinen osa kuvaa perinteistä, asiantuntijakeskeistä tietoa ja sen arvostusta. Jälkimmäiset puolestaan kuvaavat postmodernia, merkityksistä neuvottelevaa asiantuntijuutta, tietämisen tapojen moninaisuutta sekä tiedontuotannollista kumppanuutta. Asiakasnäkökulma on niissä keskeisessä asemassa. Osallisuus ja osallistuminen ovat tutkimukseni toisena keskeisenä teemanä. Olen tuonut esille osallistumisen ja osallisuuden erilaisia tasoja. Olen esitellyt tiedon ja asiantuntijuuden sekä osallisuuden käsitteitä sekä yleisesti että erityisesti lapsiin liittyen. Olen pyrkinyt tuomaan esiin myös niitä haasteita, joita niiden käytäntöön tuomisessa ja toteuttamisessa on ja miten ne haastavat perinteistä käsitystä professionaalisuudesta. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys ja valitsemani käsitteet johdattelevat tutkimuksen empiiriseen osaan ja osaltaan perustelevat siinä tekemiäni tutkimusstrategisia valintoja.

## **4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ, METODOLOGISET VALINNAT JA AINEISTO**

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tutkimustehtävän ja tutkimuskysymykset, metodologisen viitekehyksen sekä metodologiset valinnat koskien aineiston keruuta ja sen analysointia. Lisäksi tuon esiin tutkimukseni eettiset lähtökohdat. Ensimmäisessä alaluvussa esittelen tutkimukseni tavoitteen ja tutkimuskysymykset. Olen tehnyt tutkimukseni toimintatutkimuksellisella otteella, joten toisessa alaluvussa esittelen toimintatutkimusta tutkimukseni metodologisena viitekehyksenä. Toimintatutkimukseen liitetään vahvasti toiminnan kehittäminen tutkimusnäkökohdan lisäksi, joten tuon luvussa esiin myös muutamia näkökulmia kehittämiseen. Kolmannessa alaluvussa tuon esille tutkimukseni eettisiä lähtökohtia peilaten siitä Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimiin eettisiin periaatteisiin (2009). Neljännessä alaluvussa esittelen yhteistutkimisen idean sekä ryhmäkeskustelun aineistonkeruun menetelmänä yleisellä tasolla. Viides alaluku koostuu aineiston muodostumisesta ryhmäkeskusteluissa erityisesti tässä tutkimuksessa. Lopuksi esittelen teemoittelun tutkimukseni analysointimenetelmänä.

### **4.1 Tutkimustehtävä**

Tämän tutkimuksen tehtävänä on selvittää, mikä on lastensuojelun avohuollon asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden mielestä merkityksellistä tietoa, eroaako asiakkaiden ja työntekijöiden merkityksellinen tieto toisistaan ja jos eroaa, niin miten. Merkityksellisellä tiedolla viitataan tässä tutkimuksessa siihen, mitä asiakkaat ja sosiaalityöntekijät pitävät lastensuojelun asiakkuuden aikana niin oleellisena, että sitä on palautelomakkeessa tärkeää kartoittaa. Lastensuojelun asiakkaiksi miellän tässä tutkimuksessa sekä lapset että vanhemmat. Käsitykseni mukaan asiakkaiden osallisuuden avulla on mahdollista saada asiakkailta paljon sellaista tietoa, usein niin kutsuttua toista tietoa, jota ei muuta kautta olisi mahdollista saada. Lähtökohtana on asiakkaiden asiantuntijuuden tunnistaminen ja tunnustaminen. Asiakkaiden tiedon ja asiantuntijuuden huomioimisella on mahdollista pureutua syvemmälle ensinnäkin asiakkaiden asioihin asiakkuuden aikaisissa työprosesseissa, mutta hyödyntää niitä myös kehittämistoiminnassa. Asiakas nähdään tiedon subjektina.

Tutkimuskysymykset ovat:

Mikä on merkityksellistä tietoa lastensuojelun avohuollon asiakkaiden eli lasten ja vanhempien näkökulmasta?

Mikä on merkityksellistä tietoa sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta?

Eroaako asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden käsitykset merkityksellisestä tiedosta? Jos eroaa, niin miten?

## **4.2 Toimintatutkimus metodologisena viitekehyksenä**

Toimintatutkimus (action research) ei itsessään ole varsinainen tutkimusmenetelmä. Sitä pidetään pikemminkin tutkimusstrategisena lähestymistapana, joka voi käyttää välineenään erilaisia tutkimusmenetelmiä. Toimintatutkimukselle on tunnusomaista toiminnan ja tutkimuksen samanaikaisuus sekä pyrkimys saavuttaa välitöntä, käytännöllistä hyötyä tutkimuksesta. Päämääränä ei siis ole vain tutkiminen, vaan myös toiminnan samanaikainen kehittäminen. Toimintatutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa käytännön kehittämiseksi. Toimintatutkija voi olla joko työyhteisön jäsen tai työyhteisön ulkopuolinen henkilö. (Heikkinen 2010a, 214.) Toimintatutkimuksellisella lähestymistavalla voidaan osaltaan kaventaa tutkimuksen ja käytännön toiminnan välistä kuilua. Toimintatutkimukseen liitetään keskeisesti sen läheinen suhde käytäntöön, toiminnallinen ja innovatiivinen ote sekä yhteistyön ja osallistumisen korostaminen. (Palomäki 2005, 27.) Jari Eskolan ja Juha Suorannan (2000, 127) mukaan toimintatutkimuksesta ei liene yleisesti hyväksyttyä, yksiselitteistä määritelmää. Toimintatutkimus voidaan heidän mukaansa määritellä esimerkiksi lähestymistavaksi, jossa tutkija osallistumalla tutkittavan yhteisön toimintaan pyrkii ratkaisemaan jonkin tietyn ongelman yhteisön jäsenten kanssa. Toisin sanoen toimintatutkimuksen perusidea on ottaa ne ihmiset, joita tutkimus koskettaa, mukaan tutkimushankkeeseen sen täysivaltaisina jäseninä ja yhdessä pyrkiä toteuttamaan yhdessä asetettuja päämääriä. Myös Heikkisen (2010a) mukaan toimintatutkimuksen keskeisenä piirteenä on usein pidetty prosessin yhteisöllisyyttä eli toimijat osallistuvat yhdessä tutkimukseen. Toiminnan käsitteellä ei toimintatutkimuksessa tarkoiteta mitä tahansa toimintaa, vaan ennen kaikkea sosiaalista toimintaa eli ensisijaisena tarkoituksena on tutkia ja kehittää ihmisten yhteistoimintaa (Mt., 215, 223.)

Myös reflektiivistä ajattelua on pidetty eräänä toimintatutkimuksen lähtökohtana. Sen avulla pyritään pääsemään uudenlaisen toiminnan ymmärtämiseen ja sitä kautta kehittämään toimintaa. Tämä vaatii yleensä vakiintuneiden ja rutiineiksi muodostuneiden käytänteiden kyseenalaistamista. Toimintatutkimukselle on ominaista myös, että toimintatutkija on toimiva subjekti. Kun perinteisessä tutkimuksessa on pyritty objektiiviseen tietoon, jolloin tutkija tulkitsee kohdettaan tietyn välimatkan päästä, toimintatutkimus kääntää tämän asetelman pääläelleen: tutkija on mukana yhteisössä, jota hän tutkii. Tutkija ei pyrikään tarkastelemaan toimintaa ”sellaisena kuin se on” ilman hänen läsnäoloaan, vaan tutkija on toimiva subjekti, joka tulkitsee sosiaalisia tilanteita omasta näkökulmastaan käsin. Toimintatutkija on aktiivinen vaikuttaja ja toimija, eikä hän edes oletta olevansa ulkopuolinen

tai neutraali. Tällöin saavutettu tieto ei ole objektiivista sanan tavanomaisessa merkityksessä. Toimintatutkimusta onkin useissa yhteyksissä määritelty arvosidonnaiseksi ja subjektiiviseksi lähestymistavaksi. Tutkijan tulisikin ottaa kertomuksessaan huomioon myös muut mukana olijat ja selvittää tutkimusraportissa ne yhteydet, joiden kautta tutkija on suhteessa tutkimaansa tutkimuskohteeseen. Parhaimmillaan tutkijan kertomuksessa tulevat esille kaikkien asianosaisten äänet. (Heikkinen 2010a, 219, 223.)

Toimintatutkimuksessa toimintaan pyritään vaikuttamaan tutkimuksen avulla. Voidaankin puhua interventioista eli muutokseen tähtäävästä väliintulosta. Tarkoituksena on tehdä jotakin toisin kuin ennen ja katsoa, mitä sitten tapahtuu. Toimintatutkimuksessa ei kuitenkaan ole tarkoitus tehdä millaisia muutoksia tahansa, vaan toimintatutkimuksen keskeisenä ideaalina pidetään juuri muutosta parempaan. Tarkoitus ei kuitenkaan ole uuden toimintakäytännön toteuttaminen hamaan tulevaisuuteen vaan käytäntö on tilapäinen, kunnes kehitetään vielä parempi tapa toimia. Parhaimmillaan toimintatutkimuksen tulos on uudella tavalla organisoituva, reflektiivisesti etenevä prosessi, toiminnan ja tavoitteiden jatkuva pohdinta ja kehittäminen. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 44–45.)

Toimintatutkimusta on kritisoitu myös – kuten muitakin kvalitatiivisia menetelmiä – siitä, että tutkimuskohde on tilanteeseen sidottu ja spesifi, otos on rajoitettu eikä siis edustava, muuttujia ei pystytä kontrolloimaan eikä tuloksia voida yleistää. Kritiikkiä on esitetty myös sen suhteen, että toimintatutkimuksessa on usein epäselvästi määritellyt tavoitteet ja metodit. Kritiikkiä osakseen on saanut lisäksi se, että tutkijan ja tutkittavien välillä ei ole ollut todellista tasavertaista dialogia, vaan yhteistyö tutkijoiden ja toimijoiden välillä on monesti johtanut riippuvuuteen tutkijoista. Myöskään teoriaa ja käytäntöä ei ole aina onnistuttu kytkemään toisiinsa, vaan teoria jää yleensä tutkijan huoleksi ja sovellus toimijoiden huoleksi. Toimijat eivät myöskään välttämättä osaa hyödyntää muiden saamia tuloksia. Toisaalta tutkijat saattavat etsiä vastauksia omiin ongelmiinsa, joista toimijat eivät ole kiinnostuneita. (Metsämuuronen 2006, 105–106.) Näkemykseni mukaan Metsämuuronen kritisoi ehkä hieman aiheettomastikin tutkimustiedon hyödyntämättä jättämistä toimintatutkimuksessa. Toimintatutkimus on kuitenkin käytäntötutkimuksen ohella hyvinkin käytännönläheistä ja käytäntöjen kehittämiseen keskittyvää. Teoria ja käytäntö käyvät toimintatutkimuksessa nähdäkseni melko luontevaa keskustelua.

Postmoderni ajattelutapa vastaa osaltaan toimintatutkimusta kohtaan esitettyyn kritiikkiin. Heikkisen ja Syrjälän mukaan (2007, 144–145) toimintatutkimus onkin saanut 1900-luvun lopulla vahvoja vaikutteita postmodernistisesta tutkimuksesta. Postmodernismin myötä tieteellinen objektiivisuus on saanut rinnalleen laadullisen tutkimuksen ja raportoinnin muotoja, joissa tunnistetaan tutkijan

subjektiivisuus. Postmoderni näkökulma ei tarjoa uutta suurta kertomusta edellisen eli modernin suurten kertomusten tilalle, vaan monet uudet lähestymistavat elävät siinä rinnakkain. Kun modernistinen tiede arvioi tutkimusta lähinnä totuuden ja tiedon kriteerien näkökulmasta sekä erottaa esteettiset ja eettiset arvot toisistaan, postmodernistinen lähestymistapa arvioi tutkimuksia kokonaisuutena, jolloin myös tunteet ja esteettiset vaikutelmat ovat tärkeitä. Toimintatutkimuksessa postmodernistinen näkökulma tarkoittaa, että toiminta ymmärretään kokonaisvaltaisesti.

Toimintatutkimuksen varsinaisena ”isänä” on pidetty amerikkalaista sosiaalipsykologi Kurt Lewiniä, joka toi toimintatutkimuksen käsitteen useissa kirjoituksissaan 1940-luvun lopulla, teki sitä tunnetuksi ja luonnosteli sen perusideoita. Toimintatutkimuksen käsitteen lienee kuitenkin ottanut jo aikaisemmin samalla vuosikymmenellä käyttöön John Collier kirjoittaessaan intiaanireservaateissa tehdyistä kokeiluista maanviljelystaitojen kehittämiseksi. John Dewey puolestaan arvosteli jo 1920-luvulla toimintatutkimuksen periaatteiden mukaisesti tiedon ja toiminnan erottamista toisistaan korostaen teorian ja käytännön yhteyttä toisiinsa, käyttämättä kuitenkaan toimintatutkimuksen käsitettä. Toimintatutkimusta on tehty ja tehdään useilla yhteiskunta- ja ihmistieteiden alueilla, mukaan lukien sosiaalityö. Erityisesti kasvatustieteissä toimintatutkimus on saavuttanut keskeisen aseman. (Heikkinen 2010a, 217–219.) Suomalainen toimintatutkimus on ollut pääosin kasvatustieteellistä sekä työelämän toimintatutkimusta (Kivipelto 2005, 56).

Toimintatutkimus on siis tavoitteellista kehittämistoimintaa. Perustutkimuksen ja soveltavan tutkimuksen ohella usein korostetaan myös kehitystyön merkitystä. Kehitystyön tavoitteena on luoda käytännöllisiä interventioita. Yleensä sillä tarkoitetaan toimintaa, jonka päämääränä on saavuttaa uusia tai parannettuja tuotteita, tuotantovälineitä tai –menetelmiä ja palveluja. (Toikko & Rantanen 2009, 20). Toikon ja Rantasen (2009, 20) mukaan tiedontuotannon tapojen luokittelu perustutkimukseen, soveltavaan tutkimukseen ja kehitystyöhön on yleisesti tiedeyhteisön hyväksymä jaottelu. Lähtökohtana on ajatus, että perustutkimus on kaiken alku ja juuri. Perustutkimuksen tuottamaa tietoa joko sovelletaan tai sitä käytetään kehitystyön tukena. Vaikka kehitystyötä saatetaan pitää akateemisessa mielessä vähempiarvoisena, niin kehitystyön yhteiskunnallinen merkitys on viime aikoina olennaisesti kasvanut. Toikko ja Rantanen (2009, 21) toteavat, että monissa ammatissa tarvitaan ennen kaikkea käytännöstä nousevaa tietoa, joka ei noudata tieteenalaperusteisen tutkimuksen periaatteita, ja nimeävät tällaiseksi ”ihmistyöksi” hoitamisen, opettamisen ja sosiaalityön. Nämä alat ovat vahvasti tilanne- ja tapauskohtaisia. Tällaisia asiantuntijatehtäviä on heidän näkemyksensä mukaan vaikea ohjata vain teoreettisten lähestymistapojen tai teoriasta johdettujen tutkimustulosten perusteella.

Lastensuojelun palveluja kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota lasten ja nuorten tarpeisiin ja toivomuksiin (Lastensuojelulaki 417/2007 8 §). Gellinin ym. (2012, 169, 173) näkemyksen mukaan on kuitenkin erittäin harvinaista, että lasten ja nuorten hyvinvointipalveluiden kehittämishankkeiden rakenteissa olisi jollain lailla huomioitu lapset ja nuoret. Onkin aiheellista kysyä, mistä palveluja kehittävät virkamiehet ja työntekijät tietävät lasten ja nuorten toivomukset, jos niitä ei koskaan heiltä kysytä. Vaikka lastensuojelun asiakkaina olevat lapset ja nuoret ovat massojen tarkastelun näkökulmasta pieni ja marginaalinen ryhmä, he ovat kuitenkin eräänlainen indikaattori siitä, miten yhteiskunta ja sen kansalaisten tueksi luotu palvelujärjestelmä toimii. Gellin ym. (2012, 163) toteavat, että mitä haastavammista palveluista on kyse, sitä tärkeämpää on palvelunkäyttäjien omien näkemysten hyödyntäminen ja käyttäjien ottaminen mukaan vastuuseen palvelujen kehittämisestä. Näin palveluita on mahdollista kehittää sellaisiksi, että ne todella vastaavat palvelunkäyttäjien tarpeisiin.

#### **4.3 Tutkimuksen eettiset lähtökohdat**

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009) laatimien eettisten periaatteiden mukaan eettisesti kestävien tutkimustapojen yhteisenä lähtökohtana olevan ihmisarvon kunnioittamisen, joka ilmenee pyrkimyksenä turvata tutkittavien itsemääräämisoikeus, vahingoittumattomuus ja yksityisyys. Itsemääräämisoikeutta voidaan toteuttaa sillä, että ihmisille annetaan mahdollisuus päättää tutkimukseen osallistumisesta. Päätöksen pohjana tulee olla riittävä tieto tutkimuksesta. Tutkijan velvollisuutena on kertoa perustiedot tutkimuksesta, sen toteuttajasta sekä kerättävien tietojen käyttötarkoituksesta. Tutkimukseen osallistuminen on hyvä myös konkretisoida tarkentamalla esimerkiksi aineistonkeruun mahdollista kertaluonteisuutta, osallistujien aktiivisuusastetta sekä ajankäyttöön liittyviä tekijöitä (Kuula 2011, 62).

Kaikilta tähän tutkimukseen osallistujilta pyydettiin suullinen suostumus tutkimukseen osallistumisestaan. Kaikilla olisi ollut tässä tai missä tahansa myöhemmässä vaiheessa mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta, eli tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Ennen suostumuksen pyytämistä kaikkia mukaan pyydettyjä informoitiin tutkimuksen taustasta ja tavoitteista sekä tietojen käyttötarkoituksesta. Lasten huoltajilta pyydettiin kirjallinen suostumus lasten osallistumiselle (liite 1). Saatekirjeessä kerrottiin myös vanhemmille tutkimuksen taustasta, tavoitteista ja tietojen käyttötarkoituksesta.

Vahingon välttämisen normi on mukana kaikissa ihmistieteiden eettisissä ohjeissa. Vahingolla viitataan niin fyysiseen, henkiseen, sosiaaliseen kuin taloudelliseen vahinkoon. Selvää on, että henkisen

vahingon tai rasituksen mittaaminen tai etukäteisarviointi ei ole yksinkertaista, toisin kuin fyysisen vamman ja rasituksen arviointi. Tutkittavien kunnioittamisella vuorovaikutustilanteessa on merkittävä rooli henkisen vahingon välttämisessä. Sosiaaliset ja taloudelliset vahingot voivat olla mahdollisia, mikäli kerättyjä tietoja luovutetaan tai ne joutuvat väärin käsiin. (Kuula 2011, 62–63).

Omassa tutkimuksessani en nähnyt olevan vaaraa osallistujien fyysiselle, taloudelliselle tai sosiaaliselle vahingolle. Henkisen vahingon mahdollisuutta on mahdotonta varmaksi arvioida. Lähtökohtaisesti kuitenkin keskustelujen aihe oli melko ”kevyt”, kenenkään ei odotettu avautuvan omista, mahdollisesti psyykkisesti kuormittavista kokemuksistaan. Enemminkin ajattelen, että lapsille ja vanhemmille osallistuminen toimi voimauttavana kokemuksena, ainakin heidän jälkikäteen esittämiensä kommenttien perusteella. Vanhemmat kokivat, että enemmänkin olisi hyvä olla vastaavan tyyppistä toimintaa, missä kuntalaisia ja asiakkaita kuunnellaan ja otetaan mukaan suunnitteluun. Myös lapset kokivat osallistumisensa positiivisena. Heidän näkemyksensä mukaan lapsia ja nuoria yleisesti ottaen kuunnellaan ja heidän mielipiteitään huomioidaan liian vähän. Vuorovaikutuksen laadun arvioin kaikissa keskusteluissa olleen hyvää ja toisia kunnioittavaa.

Yksityisyyden kunnioittaminen lähtee siitä ajatuksesta, että tutkittavilla on lähtökohtaisesti oikeus määrittää se, mitä tietoja he tutkimuskäyttöön antavat. Tutkijan velvollisuus on huolehtia siitä, että tutkimustekstit kirjoitetaan siten, että yksittäiset tutkittavat eivät ole niistä tunnistettavissa. Luottamus tutkimustoiminnassa on erittäin tärkeää. Luottamuksellisuudella viitataan yksittäisiä ihmisiä koskeviin tietoihin ja näiden tietojen käytöstä annettuihin lupauksiin. Tutkittavien pitää pystyä luottamaan siihen, että aineistoa käytetään, käsitellään ja säilytetään sovitulla tavalla. Jokaisella tutkijan velvollisuus on noudattaa tietosuojalainsäädäntöä. Tietosuojalainsäädännön huolellisuusvelvoitteella viitataan tutkittavien yksityisyyden suojan loukkaamattomuuteen. Suojaamisvelvoitteella puolestaan viitataan henkilötietojen suojaamiseen niin, että asiattomat eivät pääse niihin käsiksi. (Kuula 2011, 64.)

Tässä tutkimuksessa osallistujille korostettiin, että heidän ei tarvitse keskusteluissa tuoda esiin mitään henkilökohtaista tai kertoa mistään omakohtaisista kokemuksistaan lastensuojelusta. Keskustelujen tavoitteen saavuttaminen, eli ajatusten ja ideoiden esittäminen palautelomakkeen kehittämiseksi, ei olisi vaatinut henkilökohtaisten kokemusten esiin tuomista. Tosiasiallisesti kaikissa ryhmissä tuli esiin myös osallistujien henkilökohtaisia ja omakohtaisia kokemuksia, mutta valinta niiden esiin tuomisesta oli täysin kertojan oma. Tutkimustuloksissa ei tuoda esiin tutkittavien henkilökohtaisia asioita. Tähän perustuen myöskään tutkimukseen osallistuneet lapset ja vanhemmat eivät ole tunnistettavissa. Koska kyseessä on pieni kunta, sosiaalityöntekijöiden kohdalla on luonnollises-

ti arvattavissa, keitä tutkimukseen on osallistunut. Työntekijöiden esiin tuomat ajatukset ja ideat eivät kuitenkaan ole yksilöitävissä tai kohdennettavissa tiettyyn työntekijään. Suostumuksia osallistumiselle pyytäessäni, vanhemmille lähettämässäni suostumuskirjeessä ja jokaisen keskustelun alussa korostin, että aineisto tulee ainoastaan omaan käyttööni eikä sitä luovuteta ulkopuolisille missään vaiheessa. Kerroin myös, että aineistoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen kuin tähän tutkimukseen. Lisäksi lupasin, että osallistujien nimet eivät tule tutkimusraportissa esiin, eikä keskusteluissa esiintuotuja asioita kohdisteta tiettyyn henkilöön. Äänitteet lupasin tuhota tutkimuksen valmistuttua.

Lasten ja nuorten tutkimiseen liittyy omia huomioon otettavia, jopa keskenään ristiriitaisia näkökulmia. Kuten Lapsen osallisuus -luvussa on todettu, sekä Suomen perustuslain että YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen mukaan lapsia tulee kohdella tasa-arvoisesti yksilöinä ja heidän tulee saada vaikuttaa heitä itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Toisaalta huoltajalla on lapsen huoltolain (361/1983) 4 §:n mukaan oikeus päättää lapsen henkilökohtaisista asioista. Lähtökohtaisesti tämä tarkoittaisi sitä, että alle 18-vuotiaan tutkimiseen tarvitaan huoltajien suostumus. Käytännössä huoltajilta ei kuitenkaan aina pyydetä suostumusta kolmestakin syystä. Ensinnäkin lapsen tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti, kuten edellä on todettu. On myös tilanteita, joissa huoltajan ja lapsen välillä on arvo- ja eturistiriitoja, jolloin luvan kysyminen huoltajalta voi vaarantaa kattavan tutkimustiedon saavuttamista lasten oloista ja käyttäytymisestä rajoittaen perustuslain turvaamaan tutkimuksen vapautta. Voi olla kyse myös tutkimuksesta, joihin ei sisälly riskejä ja huoltajan luvan kysyminen on käytännössä vaikeaa. (Tutkimuseettinen lautakunta 2009.)

Tutkijan tulee itse arvioida, koska on perusteltua kysyä erillistä suostumusta tai informoida huoltajaa tutkimuksesta niin, että huoltajalla on mahdollisuus kieltää lastaan osallistumasta siihen. Mikäli tutkittava on alle 15-vuotias, voidaan tutkimus suorittaa ilman erillistä suostumusta tai informointia siinä tapauksessa, että se on perusteltavissa 1) tutkittavien iän ja kehitystason, 2) tutkimuksen aihepiiriin ja toteutustavan tai 3) tavoiteltavan tietotarpeen näkökulmasta. Mikäli huoltajan suostumusta ei pyydetä tai häntä ei informoida tutkimuksesta, tutkimukseen tulee pyytää eettinen ennakkoarviointi. On kuitenkin huomattava, että siitä huolimatta, onko tutkimukseen saatu huoltajan lupa vai ei, tutkijan tulee aina noudattaa alaikäisen itsemääräämisoikeutta ja vapaaehtoisuuden periaatetta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009.) Omassa tutkimuksessani päädyin pyytämään suostumusta kaikkien lasten huoltajilta, vaikka tutkimuksen aihepiiri ja toteutustapa ei sitä olisi välttämättä vaatinutkaan. Katsoin suostumuksen pyytämisen lisäävän avoimuutta suhteessa huoltajiin, koska työskentely heidän kanssaan kuitenkin jatkui. En halunnut vanhemmille tulevan tunnetta heidän



selkänsä takana toimimisesta. Lisäksi ajattelin vanhempien suostumuksen toimivan lapsille viestinä siitä, että vanhemmat hyväksyvät asioista puhumisen ja tätä kautta lisäävän lasten avoimuutta puhua ilman pelkoa esimerkiksi siitä, että vanhempi suuttuisi.

Tutkimuksen tekoon liittyvää eettisyyttä olen lisäksi noudattanut hankkimalla tutkimusluvan tutkimuskohteena olevalta organisaatiolta. Olen työssäni sitoutunut Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) ohjeiden noudattamiseen ottamalla ”muiden tutkijoiden työn ja saavutukset asianmukaisella tavalla huomioon” kunnioittaen muiden työtä ja viittaamalla heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla sekä antaen muiden saavutuksille niille kuuluvan arvon ja merkityksen. Viittauskäytännöissä noudatan Tampereen yliopiston tieteellisen kirjoittamisen viittauskäytäntöjä.

#### **4.4 Yhteistutkiminen ja ryhmäkeskustelut aineistonkeruumenetelmänä**

Tehdessäni tiedonhakuja muun muassa termeillä kanssatutkijuus ja kehittäjäutkija, törmäsin yhteistutkimisen menetelmään. Yhteistutkiminen kuvaa mielestäni hyvin sitä, miten ja mistä lähtökohdistä käsin halusin tutkimustani tehdä. Yhteistutkijuudessa ei ole kyse tarkkarajaisesta menetelmästä, vaan enemmänkin ajattelutavasta. Mielestäni yhteistutkimisen idea ei ole ristiriidassa myöskään toimintatutkimuksen periaatteiden kanssa, vaan hyvinkin sen linjauksiin sopiva.

##### **4.4.1 Yhteistutkiminen**

Yhteistutkimisen idea on käynnistynyt 2000-luvun puolivälissä, kun Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen eli Soccan Heikki Waris –instituutissa käynnistyi kehittämistyö koskien sosiaalista raportointia ja asiakasosallisuuden vahvistamista. Kehittämistyössä palveluiden käyttäjät otettiin mukaan kumppaneina kehittämään sosiaalista raportointia. Samalla oli tarkoitus vahvistaa palveluiden käyttäjien kuulluksi tulemistä aikuissosiaalityössä. Yhteisen tekemisen tuloksena syntyi oivallus siitä, että sosiaalinen raportointi ja vaikuttaminen voivat olla samalla sekä voimauttavaa sosiaalityötä palveluiden käyttäjille että ammatillista kehittymistä työntekijöille. Lopputuloksena syntyi yhteistutkimisen käsite. Yhteistutkiminen rakentuu periaatteista, jotka yhdessä muodostavat yhteistutkimisen menetelmän. Menetelmää on edelleen kehitetty instituutin ja pääkaupunkiseudun kuntien aikuissosiaalityön ja lastensuojelun työyhteisöjen yhteistyönä. Alun perin aikuissosiaalityössä kehitetty innovaatio on saanut nopeasti oman sovelluksensa lastensuojeluun. Menetelmä on levinnyt useisiin pääkaupunkiseudun työyhteisöihin, joissa ammattilaiset ovat yhdessä omien asiakkaidensa kanssa luoneet menetelmästä oman versionsa aikaisemmassa kehittämistyössä jäsennetty-

jen periaatteiden ohjaamana. Yhteistutkijusryhmiä on perustettu nuorille aikuisille, maahanmuuttajaaideille, lastensuojelun vanhemmille ja lastensuojelunuorille. Organisaatioiden johtotaso on ollut aktiivisesti mukana kehittämistyössä. Yhteistutkimisen idea onkin saanut keskeisen jalansijan pääkaupunkiseudun lastensuojelun ja aikuissosiaalityön kehittämisessä. Erityisen ainutlaatuisen menetelmästä tekee se, että kehittämistyö, jossa asiakkaat ja ammattilaiset yhdessä kehittävät sosiaalipalveluja, on samalla osa arkista palvelutehtävää eli sosiaalityötä. (Palsanen 2013, 4.)

Kati Palsanen on toiminut Socca:ssa tutkijasosiaalityöntekijänä työnään kehittää ja tutkia koke-  
musasintuntijuuden ja yhteistutkijuuden edellytyksiä laajentua sosiaalityön menetelmäksi. Palsanen (2013) on määritellyt yhteistutkimuksen seuraavasti:

Yhteistutkiminen ei ole tarkkarajainen käsite, vaan kysymys on ajattelutavasta, väljästä menetelmästä ja toimintatavasta, jolla sosiaalityötä voidaan tehdä. Kysymys on yhteistoiminnallisesta sosiaalityöstä. Tiivistetysti voidaan sanoa, että yhteistutkimisessa työntekijät ja palveluiden käyttäjät asettuvat yhdessä tasavertaisina kumppaneina tutkailemaan ja tutkiskelemaan asioita, joihin heillä on yhteinen intressi. Tutkiminen nähdään tässä yhteisenä ilmiöiden ja asioiden pohdintana, ei akateemisesti määritellynä tutkimuksena. Yhteistutkimisen menetelmää voidaan käyttää hyväksi myös akateemisessa tutkimuksessa, mutta se ei ole sidottu tieteellisen tutkimuksen kriteereihin. (Mt., 8)

Palsanen (2013, 2) on arvioinut yhteistutkimisen olevan kunnallisessa toimintaympäristössä rajoja rikkovaa ja ammattilaisille radikaalisti uusi tapa tehdä sosiaalityötä. Palveluiden käyttäjät ja ammattilaiset pääsevät yhteiselle areenalle kumppaneina tavoitteenaan tuottaa laadukkaampia ja toimivampia palveluja. Yhteistutkimuksessa on kyse siitä, että sosiaalityön asiakkaana olevat kehittävät sosiaalityön palveluja ammattilaisten kanssa. Yhteistutkimuksella pyritään toisaalta palveluiden kehittämiseen tuottamalla ja kokoamalla yhdessä kokemustietoa ja toisaalta kyse on yhdestä sosiaalityön tukimuodosta, jolla pyritään asiakkaiden voimaantumiseen. Palsanen (2013, 8-16) on eritellyt yhteistutkimisen kriittiset periaatteet, joita seuraavassa esittelen.

Yhteistutkiminen on ensinnäkin vuorovaikutussuhteessa tapahtuvaa toimintaa. Yhteistutkiminen rakentuu suhteessa, jossa on läsnä vähintään yksi palveluiden käyttäjä ja ammattilainen. Usein on kuitenkin kyse palveluiden käyttäjien ryhmästä. Ryhmän varsinaisena tavoitteena ei ole toimia esimerkiksi vertais-, terapia- tai kuntoutusryhmänä, kuten ryhmätoiminta usein sosiaalityössä mielletään, vaan yhteistutkimisen ensisijaisena tavoitteena on tarjota osallistujille mahdollisuus päästä vaikuttamaan ja tulla kuulluksi sosiaalipalvelujen kehittämisessä. Mahdollinen vertaistuki ja terapeutin vaikutus tulevat ikään kuin oheistuotteina. Ryhmä voi olla avoin tai suljettu. Ryhmän on mahdollista kokoontua jatkuvana ryhmänä tai sillä voi olla selkeä alku ja loppu sekä ennalta sovittu määrä tapaamisia. Oleellista on, että tuotettu tieto syntyy suhteessa ja prosessin tuotoksena. Pyrki-

myksenä on tasavertainen suhde osallistujien kesken. Yhteistutkimiseen voi osallistua yhteistoiminnassa myös muita kuin palveluiden käyttäjiä ja työntekijöitä, kuten esimerkiksi opiskelijoita, tutkijoita ja kehittäjiä. Oleellista on, että jokainen toimija saa tulla ryhmään omana itsenään ja omalla tulokulmallaan. On kuitenkin tärkeää käydä avoimesti läpi osallistujien erilaiset roolit ja odotukset omasta osuudesta, jotta toiminnasta syntyy yhteistä. Oleellista on myös se, että kaikki osallistujat ottavat osaa yhteiseen tekemiseen, eikä mukana ole niin sanottuja tarkkailijoita tai seuraajia. (Palsanen 2013, 8–9, 14.)

Kuten luvussa 4.3, jossa pohdittiin eettisiä lähtökohtia, todettiin, että ihmisille on annettava mahdollisuus päättää tutkimukseen osallistumisesta. Niin myös yhteistutkimiseen osallistuminen on vapaaehtoista. Myös ryhmäläisten osallistumisaktiivisuus saattaa vaihdella. Oleellista on kunnioittaa jokaisen vapaaehtoisuuden arvoa, koska silloin henkilön osallisuuden tunne pääsee parhaalla mahdollisella tavalla esille. Toisaalta ryhmädynamiikan ja yhteisen työskentelyn toimivuuden kannalta myös sitoutuminen on tärkeää. Tähän liittyy yhteisten pelisääntöjen luominen ja niiden toteuttaminen. Yhteistutkimisessa pyritäänkin yhteissuunnitteluun. Mikään osapuoli ei saisi suunnitella toimintaa yksin liian valmiiksi. Parhaimmillaan on mahdollisuus löytää todellisia innovaatioita ja yllättäviä prosesseja. Mikäli palveluiden käyttäjiä rekrytoidaan jonkin yhdistävän teeman perusteella, niin silloinkin tarkkojen teemojen ja aiheiden etukäteen suunnittelu kannattaa jättää mahdollisimman vähälle. Avoimella asenteella on mahdollista saada vastauksia sellaisiin asioihin, joita ei välttämättä osannut pitää etukäteen oleellisena. Työntekijöillä kannattaa olla tietynlainen suunnittelua kannatteleva rooli ja mikäli ryhmä ei pysty tuottamaan mielenkiintoisia teemoja käsittelyyn, silloin on tärkeää, että ammattilaisella on jotakin tarjottavaa. Dialogisuuden periaatteet on siitä huolimatta tärkeää pitää mielessä. (Palsanen 2013, 10, 13.)

Yhteistutkimisessa oleellista onkin tasavertainen ja avoin asiantuntijuus. Palveluiden käyttäjät eivät ole yhteistutkimisessa asiakkaita vaan asiantuntijoita ammattilaisten rinnalla. (Palsanen 2013, 12.) Selvää on, että asiantuntijuuden tasavertaisuus ei ole täysin mutkatonta, kuten jo tämän tutkimuksen toisessa luvussa on tullut esiin. Palsanen (2013) mukaan asiantuntija-asema voi parhaimmillaan voimauttaa ja valtaistaa palveluiden käyttäjiä ja näin edistää sosiaalityön vaikuttavuutta. Avoin asiantuntijuus tarkoittaa yhteistutkimisessa esimerkiksi sitä, että useampi ammattilainen on yhtä aikaa tuomassa asiantuntemuksensa yhteiseen keskusteluun, jolloin yksittäisen ammattilaisen määrittelyvalta hajoaa. Toisaalta avoin asiantuntijuus näyttäytyy myös siten, että työntekijät avaavat omaa ammatillisuuttaan ja ammattikäytäntöjään asiakkaille yhteisen kehittämisen kohteeksi. Yhteistutkimisessa tarvitaan keskinäistä luottamusta ja tuntemista. Oleellista on, että jokainen osallistuja antaa

itsestään myös henkilökohtaisella tasolla. Osallistujien pitää tuntea toisensa, jotta he voivat työskennellä yhteistyössä. Tämä luonnollisesti vaatii aikaa ja panostusta. (Mt., 12.)

Yhteistutkimisen tavoitteena on osallistujien voimaantuminen. Yhteistutkimisen menetelmässä oleellista on narratiivinen työote, jolloin osallistujilla on mahdollisuus päästä kääntämään omat rakkaatkin elämäkokemukset itselleen voimavaraksi. Toimintaan osallistumisen on mahdollista toimia voimauttavana ja merkittävänä kokemuksena, jolla on vaikutusta hyvinvoinnin lisääntymiseen myös muilla elämän osa-alueilla. Yhteistutkimisen tavoitteena on antaa palvelujen käyttäjille ääni ja mahdollisuus tulla kuulluksi. (Palsanen 2013, 10–11.)

Yhteistutkimalla on mahdollisuus vaikuttaa ja vaikuttamisen mahdollisuus voikin toimia motivoivana tekijänä sekä palveluiden käyttäjille että ammattilaisille. On oleellista pohtia, miten tuotettua tietoa on mahdollista viedä eteenpäin ja mille tasolle: linjajohdolle, päättäjille, opetukseen, valtakunnallisille toimijoille tai medialle. Johdon sitoutuminen yhteistutkimisen menetelmän käyttöön on ehdottoman tärkeää. Johdolla on tärkeä asema, kun rakennetaan väyliä kokemustiedon hyödyntämiseen linjaorganisaatiossa, esimerkiksi strategioita ja toimintasuunnitelmia laadittaessa. (Palsanen 2013, 14–15.) Palsanen (2013, 15) luottaa yhteistutkimisen menetelmään ja hän toteaaakin, että ”yhteistutkimisen menetelmä mahdollistaa kokemustiedon mukaan saamisen yhtenä tiedon lajina kaikkeen sosiaalipalvelujen suunnitteluun ja johtamiseen, jos sen hyödyntämiselle osataan rakentaa toimivat ja vuoropuhelun mahdollistavat rakenteet.”

Eettisyys on yhtä tärkeä periaate yhteistutkimisessa kuin kaikessa muussakin tutkimuksessa. Palsanen (2013, 16) on arvioinut yhteistutkimisen etuna olevan, että tuotettu tieto ei henkilöidy kehenkään. Palveluiden käyttäjien on myös mahdollista hyötyä ryhmätoiminnan tarjoavista voimauttavista kokemuksista. Ryhmässä tuotettu tieto ei ole vain palautteen keräämistä varten palveluiden käyttäjiltä eli heitä ei käytetä tiedon keräämisessä hyväksi, vaan he ovat myös saavina osapuolina. Yhteistutkimisesta ei saa aiheutua asiakkaille haittaa tai ongelmia muussa sosiaalityössä. Tärkeää on myös kiinnittää huomiota toiminnan turvallisuuteen. Erityisesti lasten ja nuorten kohdalla tulee kiinnittää huomiota siihen, että toiminta on kaiken aikaa turvallista osallistujille.

#### **4.4.2 Ryhmäkeskustelu**

Kuten yhteistutkimisen periaatteista käy ilmi, ryhmäkeskustelut ovat sille tyypillinen työskentelytapa. Ryhmäkeskusteluja voidaan käyttää myös aineistonkeruun menetelmänä, kuten olen tässä omassa tutkimuksessani tehnyt. Ryhmäkeskustelulla viitataan yleensä järjestettyyn keskustelutilaisuuteen, johon on kutsuttu joukko ihmisiä keskustelemaan tietystä aiheesta fokusoidusti, mutta vapaa-

muotoisesti. Ryhmäkeskustelumetodissa on keskeistä ryhmän vetäjän eli moderaattorin tai fasilitaattorin rooli ja läsnäolo. Moderaattorin pääasiallinen tehtävä on virittää otollinen ilmapiiri, ohjata keskustelua tavoitteiden mukaisesti ja ennen muuta rohkaista ja kannustaa osallistujia keskustelemaan keskenään aiheesta. (Valtonen 2005, 223.)

Suurin ero ryhmähaastattelun ja ryhmäkeskustelun välillä nähdään syntyvän vuorovaikutuksen luonteesta. Ryhmähaastattelussa ryhmän vetäjä eli haastattelijä tekee tavallaan yksilöhaastatteluja ryhmätilanteessa esittäen tietyn kysymyksen kaikille osanottajille vuorotellen. Tällöin vuorovaikutus painottuu haastattelijan ja kunkin osallistujan välille ja vuorovaikutuskontrolli pysyy haastattelijalla. Tilanne ei rohkaise osallistujia keskustelemaan tilanteesta keskenään. Ryhmäkeskustelussa puolestaan vetäjä tietoisesti rohkaisee osallistujia keskinäiseen vuorovaikutukseen. Vetäjä ikään kuin tarjoilee tiettyjä tutkimuksen kohteena olevia teemoja osallistujien keskenään keskusteltaviksi ja kommentoitaviksi. Tämä on mahdollista tapahtua kysymyksiä apuna käyttäen, mutta myös virikemateriaalien avulla. Virikemateriaalina voi toimia esimerkiksi mainokset, sanomalehtileikkeet, tuotteet, eläytymistarinat tai kuvat. Juuri vuorovaikutuksen ja sen tarkoituksellinen hyväksikäyttö – sekä osallistujien välillä että osallistujien ja vetäjän välillä – tuottaa ryhmäkeskustelulle ominaista aineistoa. (Valtonen 2005, 223–224.)

Ryhmän vuorovaikutuksen kannalta jo ryhmän kokoaminen on kriittinen tekijä. Miten kootaan sellainen ryhmä, että vuorovaikutus muodostuu toimivaksi? Varsinainen vastaus kumpuaa tietenkin tutkimuskysymyksestä, mutta erilaiset ryhmäkokoampanot vaikuttavat osaltaan vuorovaikutuksen luonteeseen. Keskustelun lähtötilanne on erilainen riippuen siitä, tuntevatko osallistujat toisensa etukäteen vai ovatko he toisilleen tuntemattomia. Myös osallistujien sosiaalinen ja ammatillinen status vaikuttaa. Vuorovaikutustilanne muuttuu sen mukaan, pyritäänkö ryhmään tietoisesti luomaan vertaisasetelma vai sekoitetaanko erilaisia asemia. Metodioppaissa ryhmän koostamisesta puhutaan usein samanlaisuus-erilaisuus-akselilla. Yleisesti vaalittu käsitys on, että ryhmän jäsenten tulisi jossain mielessä edustaa samaa, jotta heillä olisi jonkinlainen yhteinen pohja ja myös intressi keskustella aiheesta toistensa kanssa. Tällaisen samanlaisuusajattelun taustalla on sosiaalipsykologinen käsitys ryhmästä ja ryhmän tavoitteista, jolloin ryhmän nähdään vaativan toimiakseen yhteisen tehtävän ja yhteisen tavoitteen. (Valtonen 2005, 229.) Valtosen (2005, 229) mielestä ei ole järkevää väittää, että jokin tapa koota ryhmiä olisi lähtökohtaisesti muita parempi. Sen sijaan pitää tunnustaa, että eri tavoin kootut ryhmät väistämättä luovat erilaiset lähtökohdat vuorovaikutukselle.

Ryhmän vetäjänä eli moderaattorina toimiminen on pitkälti keskustelun ehtojen luomista ja puheen mahdollistamista, tiettyjen sääntöjen esittämistä ja niiden valvomista. Alussa ryhmän vetäjä käyt-

täähän aktiivisesti hallinnollista valtaa, luo säännöt ja edellytykset keskustelulle. Puhetta muokkaavat myös laajemmat, kulttuuriin kirjoitetut metasäännöt. Vaikka ryhmäkeskustelu usein luokitellaan ei-luonnolliseksi puheentuottamisen tavaksi, koska puhetta ei olisi luonnostaan ilman tutkijan järjestämää puhetilaisuutta, ryhmäkeskustelu ei kuitenkaan ole irrallinen kulttuurisesta kontekstistaan. Keskustelun aloitusvaihe on usein jännitteinen. Osallistujat tarkkailevat toisiaan ja tilanteeseen saat-  
taa liittyä monenlaisia epämääräisiä oletuksia ja odotuksia. Moderaattorilla on aloituksessa keskeinen rooli. Hänen aloituspuheenvuorollaan on siinä tärkeä osa. Moderaattori esittää siinä ryhmän säännöt: mistä on tarkoitus keskustella ja miksi ja miten ryhmässä puhutaan. Hän myös osoittaa, miksi juuri kyseiset osallistujat on kutsuttu paikalle. Moderaattori motivoi osallistujia puhumaan ja palkitsee heitä osoittamalla kiitollisuutensa paikalle tulosta. Parhaimmillaan moderointikäytännöllä on mahdollista osoittaa kunnioitusta ja arvostusta osallistujille. Myös moderaattorin omalla puhe-  
tyylillä on merkitystä ja se osaltaan määrittää odotettua vuorovaikutusta. Moderaattorin vapaamuotoinen puhetyyli välittää viestin epävirallisen luonteisesta keskustelutilaisuudesta, jossa osallistujien ei tarvitse muotoilla sanottavaansa hienosti. Alun epävarmuutta voi poistaa myös esimerkiksi tarjoi-  
lulla. (Valtonen 2005, 231–234.)

Ryhmäkeskustelussa keskusteleminen on osallistujien tehtävä. Moderaattori pyrkii kuitenkin ohjaamaan keskustelua erilaisten verbaalisten ja nonverbaalisten käytäntöjen avulla. Myös hänen kulttuurinen, ruumiillinen ja sukupuolinen toimijuutensa vaikuttaa keskustelun sisältöön. Vuorovaikutuksen hallintatekniikoista verbaalit kysymykset ovat keskeisellä sijalla. Kysymykset ovat usein avoimia ja luonteeltaan kertomaan kutsuvia. Moderaattorin verbaalisella ja non-verbaalisella viestinnällä on keskustelun aikana suuri merkitys: esimerkiksi moderaattorin nyökkäilyt, hymistelyt ja katsekontakti johdattelevat keskustelua eteenpäin, samoin jatkokysymykset ja ennen muuta kuunte-  
lu. (Valtonen 2005, 234–235.) Kuuntelua ei Valtosen (2005, 235–236) mukaan voikaan liikaa korostaa puheentuottamisen keinona. Ryhmäkeskusteluissa tulee usein esiin niin sanottua vastapuhetta. Kun keskusteluvastuu siirretään osallistujille, he saavat vallan ottaa esiin sellaisia teemoja ja aiheita, moderaattorista riippumatta, jotka ovat heille tärkeitä. Tässäkin kuuntelemisen merkitys korostuu. Analyysin kannalta vastapuhe on usein hedelmällistä aineistoa. Käytännössä vaarana on, että vetäjä tulee usein keskeyttäneeksi tällaiset keskustelut tarpeettomina tai ei anna niille myönteistä vahvistusta lisäkysymyksillä.

Ryhmäkeskustelun ideaali on kaikkien ryhmäläisten osallistuminen. Käytännössä tämä ei kuitenkaan aina onnistu. Vaarana on, että puheliaammat henkilöt dominoivat keskustelua. Moderaattorin tehtävänä on huolehtia kaikkien osallistujien äänen kuulumisesta. Toisaalta ryhmää ei välttämättä hallitse se, joka puhuu eniten, vaan myös vaikenija voi dominoida. Hiljaa oleminen ei ole neutraali

vaihtoehto. Myöskään ryhmäkeskustelun vuorovaikutteinen ideaali eli se, että keskustelijat keskustelevat keskenään, ei aina onnistu. Ryhmäkeskustelu voi kesken keskustelun lipsahtaa haastattelun puolelle; joko niin, että vetäjä jää esittämään kysymyksiä yhdelle osallistujalle muiden kuunnellessa sivusta tai osallistujat voivat haastaa rakennetun ryhmäjaon ja ryhtyä haastattelemaan vetäjää ja kyseenalaistamaan niitä oletuksia, joista kysymykset kumpuavat. (Valtonen 2005, 236–237.)

Eva Heiskasen, Katja Järvelän, Annukka Pulliaisen, Mika Saastamoisen ja Päivi Timosen (2005, 194) mukaan ryhmäkeskusteluja on eri maissa käytetty yhä enemmän erilaisia arviointi- ja kehittämishankkeita palvelevana tiedonhankintamuotona. Näitä ovat esimerkiksi paikalliset kehittämishankkeet, palvelujen laadun arviointi ja kehittäminen sekä tuotekonseptien tai -ideoiden arviointi ja kehittäminen. Monissa tutkimuksissa on myös pyritty hyödyntämään ryhmäkeskusteluja ”maallikoiden” ja ”asiantuntijoiden” välisen vuoropuhelun käynnistämisessä. Tällaisessa roolissa osallistujat eivät välttämättä ole ”tutkimuskohteita”, vaan täysivaltaisia osallistujia.

Lasten ja nuorten tutkimisessa ryhmähaastattelujen katsotaan vähentävän lapsen ja aikuisen valtaeroa. Yksilöhaastattelutilanne saattaa muotoutua koulumaiseksi, opettaja-oppilassuhteen kaltaiseksi, jolloin lapsi kokee, että on tärkeää antaa kysymyksiin ”oikeat vastaukset”. Vastaukset kuvaavat silloin enemmän sitä, mitä lapsi olettaa haastattelijan haluavan vastaukseksi kuin sitä, miten asiat oikeasti näyttäytyvät lapsen elämässä. Ryhmässä lasten tapa puhua pääsee paremmin esille heidän ollessaan enemmistönä. Lapset ovat tällöin myös rennompia. (Nieminen 2010, 37.) Vaikka Nieminen puhuu ryhmähaastatteluista, ajattelen saman ajatuksen pätevän vähintään yhtä hyvin myös ryhmäkeskusteluun.

#### **4.5 Ryhmäkeskusteluissa syntynyt aineisto**

Tutkimukseni aineisto kerättiin kolmessa ryhmäkeskustelussa. Keskustelut olivat tammikuussa 2015, saatuaani tutkimusluvan tutkimukselleni tammikuun alussa. Kaikki ryhmäkeskustelut tapahtuivat Eurajoen kunnanvirastolla. Pohdin pitkään ryhmien muodostamista. Alkuvaiheessa ajatukseni oli, että yksi keskusteluryhmä koostuisi sosiaalityöntekijöistä ja tämän lisäksi olisi kaksi tai kolme lastensuojelun avohuollon perhettä mukana niin, että aina yksi perhe muodostaisi yhden keskusteluryhmän. Lopulta päädyin kuitenkin 1) sosiaalityöntekijöiden ryhmään, 2) kolmen lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevan nuoren ryhmään ja 3) kolmen lastensuojelun avohuollon asiakkaan vanhemman ryhmään. Päätökseni omasta lasten ja omasta vanhempien ryhmästä perustui pelkoon siitä, että mikäli lapset ja vanhemmat ovat samassa ryhmässä, vanhempien mielipiteet ja asenteet

saattaisivat vaikuttaa suuresti lasten sanomisiin tai sanomatta jättämisiin. Samasta syystä en koonnut lasten ja aikuisten ryhmiä samojen perheiden jäsenistä.

Ryhmäkeskustelun aikaan Eurajoen kunnassa oli työssä neljä sosiaalityöntekijää. Tarkoitus oli, että kaikki sosiaalityöntekijät olisivat osallistuneet keskusteluun. Yhden työntekijän kohdalla oli kuitenkin alkuvuodesta pidempijaksoinen poissaolo, joten keskusteluun osallistuneita työntekijöitä oli kolme. Tutkimukseni aikataulutuksen kannalta ei ollut mahdollista odottaa poissaolevan työntekijän paluuta työhön. Itse olin yksi keskusteluun osallistuneista työntekijöistä ja roolini muodostuikin siinä ryhmässä erilaiseksi kuin kahdessa muussa ryhmässä.

Pohdin myös pitkään lasten ryhmän muodostamista, koska koin, että tietyt kriteerit olisi hyvä täyttyä. Ensinnäkin ajattelin, että osallistujien pitää olla iältään sellaisia, että heidän on mahdollista kognitiivisesti ymmärtää, mistä tutkimuksessa on kyse ja mikä on keskustelun tavoite. Ajattelin myös, että lastensuojelun asiakkuutta on hyvä olla jatkunut jo pidempään, jotta osallistujilla on jonkinlainen käsitys lastensuojelun avohuollon asiakkaana olemisesta ja työskentelyperiaatteista. Lopulta päädyin erään tukihenkilön kolmeen tuettavaan nuoreen, jotka ovat tukihenkilötyöskentelyn puitteissa tulleet tutuksi toisilleen. Ajattelin, että näin heillä ei ole jännitettävää toistensa suhteen eikä myöskään mitään salattavaa esimerkiksi lastensuojelun asiakkuudessaan. Lapsista kaksi oli omia asiakkaitani ja yksi erään toisen työntekijän.

Esitin kaikille lapsille kasvatusten osallistumispyynnön. Esitin heille tutkimusideani ja tavoitteet sekä kerroin ryhmäkeskustelusta menetelmänä. Korostin nuorille omaa salassapitovelvollisuuttani ja heidän anonyymisyytensä säilymistä tutkimuksen eri vaiheissa. Kaikki suhtautuivat alusta saakka myönteisesti pyyntöni ja olivat erittäin tyytyväisiä siihen, että saivat olla keskustelemassa omassa, tutussa ryhmässään. Kukaan ei vaikuttanut epäroivältä osallistumisensa suhteen. Kahden lapsen vanhempi oli paikalla tiedustellessani lapsen halukkuutta osallistua ja myös vanhempien suhtautuminen asiaan oli heti myönteinen. Yksi lapsi kävi luonani tukihenkilön kanssa. Lähetin kaikkien lasten huoltajille kirjallisen tutkimusluvan saatekirjeineen (liite 1). Kaikki tutkimusluvut palautuivat myönteisinä.

Lasten ryhmä koostui kahdesta tytöstä ja yhdestä pojasta. Iältään he olivat keskusteluhetkellä 13-17-vuotiaita ja kaikilla lastensuojelun asiakkuus on kestänyt vähintään kaksi vuotta. Ennen keskustelun aloittamista tarjosin nuorille hieman syötävää ja juotavaa, koska keskustelu tapahtui koulupäivän päätteeksi. Ajattelin heidän olevan välipalan tarpeessa ja lisäksi ajattelin sen poistavan mahdollista jännitystä. Söin itse välipalaa yhdessä lasten kanssa.



Vanhempien ryhmää koostaessani kriteerinä pidin, että olen työskennellyt perheen kanssa joko itse vastuusosiaalityöntekijänä tai työparina. Ajattelin myös, että perheen tilanteen ei ole hyvä olla kovin kriittisessä tai akuutissa vaiheessa. Myös vanhemmille esitin osallistumispyynnön kasvotusten, kerroin tutkimuksen ideasta ja tavoitteista sekä kerroin ryhmäkeskustelusta menetelmänä. Myös kaikki mukaan pyytämäni vanhemmat suhtautuivat ajatukseen myönteisesti ja lupautuivat mukaan. Ketään ei haitannut, että osallistujien perheiden lastensuojelun asiakkuus tulisi näin julki. Myös vanhemmille korostin salassapitovelvollisuuttani ja sitä, että heidän henkilöllisyytensä ei paljastu missään tutkimuksen vaiheessa.

Vanhempien ryhmä koostui kahdesta äidistä ja yhdestä isästä. Kahden perheen lapsilla on takana jo useita vuosia lastensuojelun asiakkuutta ja yhdessä perheessä asiakkuutta on kestänyt alle vuoden. Itse en ole yhdenkään perheen lapsen vastuusosiaalityöntekijä, mutta olen toiminut kaikissa työparina. Vanhemmat eivät etukäteen tietäneet muiden osallistujien henkilöllisyyttä. Kokoon-tumisen aluksi kävi selväksi, että äidit olivat toisilleen entuudestaan tuttuja.

Kaikissa keskusteluissa virikemateriaalina toimi kunnassa kahtena edellisenä vuotena lähetetty asiakaskysely (liite 2). Sen merkitystä keskusteluissa on melko vaikea arvioida. Toisaalta se varmasti toimi konkretisoijana sen suhteen, mistä oli tarkoitus keskustella. Toisaalta se saattoi jos-sakin kohtaa myös johdatella keskustelijoiden ajatuksia. Pidän sen avulla saavutettuja etuja kuitenkin suurempana kuin haittoja. Mikäli toistaisin tutkimuksen, käyttäisin sitä uudelleen virikemateri-aalina.

Oma roolini keskusteluissa vaihteli. Sosiaalityöntekijöiden keskustelussa roolini oli kahtalainen. Toisaalta toimin perinteisessä moderaattorin roolissa, mutta toisaalta toin esiin myös joitakin omia ajatuksiani ja ideoita. En koe kaksoisroolini olleen ristiriidassa tutkimuksen periaatteiden kanssa, koska koen, että minulla sosiaalityöntekijänä oli jotakin annettavaa keskusteluun ja se noudattelee myös yhteistutkimisen periaatteita. Nuorten ja vanhempien ryhmissä toimin puhtaasti moderaatto-rina. Arvioni mukaan onnistuin moderaattorina melko hyvin. Kaikkien keskustelujen alussa kerta-sin tutkimuksen ja keskustelun tavoitteet, korostaen nuorten ja vanhempien kohdalla heidän tärkeää rooliaan, osallisuuttaan, tietoaan ja asiantuntijuuttaan käsiteltävänä olevan aiheen suhteen. Ilmapiiri vaikutti olevan kaikissa keskusteluissa avoin ja luottavainen. Myös huumori ja nauru olivat hyvin vahvasti läsnä kaikissa keskusteluissa. Missään keskustelussa kukaan ei dominoinut keskustelua yli toisten ja toisaalta kaikilla oli jotakin sanottavaa. Jonkun verran jouduin käyttämään avoimia kysy-myksiä, mikäli keskustelu vaikutti olevan tyrehtymässä. Pyrin kuitenkin välttelemään johdattelevia

kysymyksiä. Kaikkien keskustelujen päätteeksi kerroin mahdollisuudesta olla jälkikäteen yhteydessä minuun.

Kaikki keskustelut nauhoitettiin. Sosiaalityöntekijöiden keskustelu oli kestoaltaan noin puolitoista tuntia. Sekä nuorten että vanhempien keskustelut kestivät noin tunnin. Yhteensä nauhoitettua aineistoa kertyi noin kolme ja puoli tuntia. Litteroituna keskusteluista kertyi tekstiä kaikkiaan 76 sivua. Litterointitekstissä on käytetty riviväliä 1,5 ja fonttia 12. Litteroin haastattelut sana sanalta.

#### **4.6 Teemoittelu aineiston analysoinnin menetelmänä**

Aineiston analyysimetodina käytin teemoittelua. Aineistoa järjestettäessä teemojen mukaan kunkin teeman alle kootaan esimerkiksi kustakin haastattelusta, tässä tapauksessa keskustelusta, ne kohdat, joissa puhutaan kyseisestä teemasta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Aineistosta on mahdollista nostaa esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. Tekstimassasta on ensin pyrittävä löytämään ja sen jälkeen eroteltava tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. (Eskola & Suoranta 2000, 174.) Eskolan ja Suorannan (2000) mukaan teemoittelu on suositeltava aineiston analysointitapa jonkin käytännöllisen ongelman ratkaisemiseksi. Tällöin aineistosta voi kätevästi poimia käytännöllisen tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa. Teemoittelua voi tarvittaessa jatkaa pidemmällekin. Teemoittelun avulla tekstiaineistosta saadaan esille kokoelma erilaisia vastauksia ja tuloksia esitettyihin kysymyksiin. (Mt., 178–179.)

Tutkimusraportissa teemojen käsittelyn yhteydessä esitetään yleensä sitaatteja eli aineistosta lainattuja kohtia. Lainauksien tarkoituksena on antaa havainnollistavia esimerkkejä ja tarjota lukijalle todiste siitä, että tutkijalla on todellakin ollut jokin aineisto, johon hän analyysinsä pohjaa ja aineisto on johdatellut nimenomaan valittujen teemojen muodostamiseen. Sitaattien käytössä pitää kuitenkin olla kriittinen ja pohtia tarkkaan niiden tehtävää ja tarpeellisuutta. Jokaisen sitaatin käytön tulisi olla harkittu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Eskolan ja Suorannan (2000, 174–175) mukaan kvalitatiivisen aineiston analysointi jää usein ”tematisoinnin nimissä tapahtuneeksi sitaattikokoelmaksi”. Vaikka teemoittain järjestetyt vastauksista irrotetut sitaatit ovat usein mielenkiintoisia, kovin pitkälle menevää analyysiä ja johtopäätöksiä ne eivät välttämättä osoita. Teemoittelu vaatii onnistuakseen teorian ja empirian vuorovaikutusta, joka tutkimustekstissä näkyy niiden lomittumisena toisiinsa.

Keskustelujen keskiössä oleva ”uusi, tuleva kyselylomake” ja sen luominen osoittautuivat melko abstraktiksi käsitteeksi. Kaikissa ryhmissä keskittyminen nimenomaisesti sen ympärille välillä herpaantui ja keskustelua virisi yleisestikin sosiaalityöstä. Sen ymmärtäminen, että ei ainoastaan varsinaiset ideat palautekyselyn osalta, vaan myös muu asiakkaiden ja työntekijöiden tuottama puhe sosiaalityöstä saattaa sisältää hyvinkin merkityksellistä tietoa lomakkeen kehittämisen kannalta, oli merkittävä oivallus lukiessani litteroitua tekstiä useampaan kertaan. Analyysissäni lähdenkin siitä, että se mitä lapset, vanhemmat ja sosiaalityöntekijät nostavat sosiaalityöstä esiin ja pitävät sosiaalityössä tärkeänä, ovat myös juuri niitä asioita, joita palautekyselyyn olisi hyvä sisällyttää.

Analyysin ensimmäisessä vaiheessa erottelin litteroiduista keskusteluista tutkimuskysymyksiin liittyvät ja mielenkiintoiset asiat ja keräsin ne yhteen ja erilleen muusta aineistosta. Tämän jälkeen teemoittelin erotetun aineiston oheisen taulukon (Taulukko 1) mukaisesti. Teemoittelussahan on kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Merkitsin taulukkoon myös sen, miten eri teemat esiintyivät eri ryhmien keskusteluissa. Teemat ovat taulukossa satunnaisessa, esiintymisen mukaisessa järjestyksessä.

**Taulukko 1.** Alustavat teemat

	Lapset	Vanhemmat	Sosiaalityöntekijät
Rakenne	x	x	x
Elämäntilanne	x	x	x
Puhuminen	x	x	x
Apu	x	x	x
Tieto	x	x	x
Vaihtuvuus	x	x	x
Asiakirjat		x	
Informaatio	x	x	
Tutkiva työote		x	
Yksilöllisen tilanteen huomioiminen		x	
Kuunteleminen	x	x	x
Sanojen ja tekojen kohtaaminen		x	
Paneutuminen	x	x	
Läsnäolo	x		
Tapaamisten määrä	x	x	x
Saavutettavuus		x	x
Asiakkuuden kesto		x	
Lastensuojelulaki		x	
Ideat	x		x
Luottamus	x		x
Asiakkaiden mielipiteiden huomioiminen			x
Tukitoimien kartoitus			x
Työntekijä?	x	x	x
Kunnioitus			x
Arvostus			x
Tapaamisten paikka			x

Taulukosta on nähtävissä, että osa teemoista on niin sanottuja vahvoja teemoja eli kyseinen teema nousi esiin kaikissa ryhmissä. Osa teemoista puolestaan on niin sanottuja heikkoja teemoja. Tällöin teema esiintyi vain yhdessä keskustelussa. On kuitenkin tärkeää huomioida, että periaatteessa samasta aiheesta voitiin eri ryhmissä keskustella eri termeillä. Teeman vahvuus tai heikkous ei myöskään varsinaisesti vielä kerro sen lopullisesta tärkeydestä, kuten analyysi ja tulokset edempänä osoittavat.

Tämän alustavan teemoittelun jälkeen aloin etsiä aineistosta varsinaisia teemoja eli aiheita. Tutkimuskysymysten ohjaamana nostin aineistosta esiin merkityskokonaisuuksia, jotka mielestäni kuvasivat lapsien, vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden merkitykselliseksi kokemia asioita eli sitä tietoa,

mitä palautelomakkeella tulisi kysyä, jotta työntekijät saisivat parasta mahdollista tietoa oman työnsä kehittämiseen. Aineistosta nousi viisi Taulukosta 2 ilmenevää merkityskokonaisuutta eli teemaa, jotka nimesin 1) miten kysytään ja keneltä? 2) tiedon haltijuus 3) dokumentointi 4) kohtaaminen ja 5) muutos. Esittelen teemat seuraavassa luvussa tutkimukseni tuloksina.

**Taulukko 2.** Lopulliset teemat

Mitä, miten, kenelle	rakenne asiakkuuden kesto tukitoimien kartoitus ideat
Tiedon haltijuus	tieto
Dokumentointi	asiakirjat
Kohtaaminen	kuunteleminen puhuminen vaihtuvuus saavutettavuus tutkiva työote yksilöllisen tilanteen huomioiminen paneutuminen läsnäolo tapaamisten määrä tapaamisten paikka lastensuojelulaki luottamus työntekijä? arvostus kunnioitus informaatio sanojen ja tekojen kohtaaminen asiakkaiden mielipiteiden huomioiminen
Muutos	apu elämäntilanne

## 5 MERKITYKSELLINEN TIETO YHTEISTUTKIMALLA

Tässä tulosluvussa käsittelen jokaisen teeman oman alaotsikkonsa alla. Käsittelen teemoja ensinnäkin esittelemällä eri ryhmissä esiin nousseita näkökulmia ja toisaalta kiinnittäen huomiota näkökulmissa esiintyviin samankaltaisuuksiin ja eroavuuksiin. Käytän sitaatteja havainnollistamaan aineistosta esiin tulleita asioita. Käytän sitaatin omistajista lapsien kohdalla lyhenteitä L1, L2 ja L3, vanhempien kohdalla V1, V2 ja V3 sekä sosiaalityöntekijöiden kohdalla S1, S2 ja S3.

### 5.1 Miten kysytään ja keneltä?

Keskusteluissa nousi sekä sisältöön että kysymysten muotoiluun liittyviä ajatuksia. Kaikki ryhmät jakoivat saman näkemyksen lomakkeen pituudesta. Lomake ei saisi olla pituudeltaan kovin pitkä, korkeintaan kaksi sivua. Vanhemmat toivoivat lomakkeeseen avoimia kysymyksiä tai ainakin vastauksille perustelukenttiä, mikäli kysymykset ovat kyllä - tai ei -tyyppisiä tai järjestysasteikollisia. Näin vastaajilla olisi mahdollisuus syventää tai perustella antamaansa vastausta. Eräs vanhemmista totesikin, että ”muutama kolme viivaaki olis mihi kirjottaa, ni kyl jokane sen verra jaksaa jos haluaa” (V1). Sosiaalityöntekijät olivat vanhempien kanssa samoilla linjoilla. Myös he peräänkuuluttivat miksi - ja miten -tyyppisiä kysymyksiä täydentämään yksinkertaisia kysymyksenasetteluja. Sosiaalityöntekijät kokivat oman työn kehittämisen olevan muutoin vaikeaa. Lapset toivoivat melko yksinkertaisia kysymyksiä, joihin voisi vastata esimerkiksi rasti ruutuun -tyyppisesti. Sirkka Hirsjärvi, Pirkko Remes ja Paula Sajavaara (2004, 190) ovat aineistonkeruumenetelmänä avointen ja strukturoitujen kysymysten etuja pohtiessaan tuoneet esiin, että avoimia kysymyksiä perustellaan usein sillä, että ne antavat vastaajalle mahdollisuuden tuoda esiin todelliset mielipiteensä. Strukturoidut kysymykset ”kahlitsevat” vastaajan valmiiksi rakennettuihin vaihtoehtoihin. Strukturoitujen kysymysten puolustajat taas ajattelevat avointen kysymysten tuottavan aineistoa, joka on sisällöltään kirjavaa, luotettavuudeltaan kyseenalaista ja vaikeasti käsiteltävissä olevaa. Mielestäni sama kahtiajaon ajatus pätee myös palautelomakkeen kysymyksiin. Se, minkä tyyppisiä kysymyksiä tai niiden kombinaatioita valitaan, riippunee lomakkeen tarkoituksesta. Merkitsevää on myös se, kuinka laajasta kyselystä on kyse, jotta vastaukset olisivat mielekkäällä tavalla analysoitavissa.

Lomakkeen rakenteeseen liittyen vanhemmat kokivat, että lomakkeen alussa olisi hyvä kartoittaa lastensuojelun asiakkuuden kestoa, jolloin vastauksia voisi peilata suhteessa siihen. Asiakkuuden voisi määritellä kestäneen esimerkiksi alle puoli vuotta, puolesta vuodesta vuoteen tai yli vuoden.

Sosiaalityöntekijöiden mielestä lomakkeen alussa olisi tarpeen kartoittaa ne avohuollon tukitoimet, joita perheen lapsella tai lapsilla on.

Se ois varmaan ihan hyvä siin taustaks tavallaan niinko vähän semmonen niinku alo-tuskysymys, ett minkälaisii tukitoimii lastensuojelun tukitoimii perhees on, minkä-laisii muita tukitoimii, esimerkiks jos on jossain lastenpsykiatrian, nuorisopsykiatrian asiakkuuksii, kuntoutuspuolel, tämmöset kaikki, ett minkälaisii verkostoi siel ikään kuin pyörii siin perheen ympäril. Ett sitä taustaa vasten sit jotenkin niit vastauksiaki on ehkä helpompi peilata. (S1)

Sekä lasten että sosiaalityöntekijöiden ryhmässä nousi hyvin vahvasti esiin ajatus siitä, että kyselyn lopussa voisi tiedustella yleisiä ideoita kunnan palvelujen kehittämiseksi. Lapset ajattelivat sen olevan hyvä tapa saada omat ideansa kuuluville. Sosiaalityöntekijät puolestaan ajattelivat, että näin asiakasperheillä olisi mahdollisuus tuoda esiin ajatuksia siitä, mikä voisi tukea perheiden selviytymistä ja jaksamista lastensuojelun palveluiden ohella. Vanhempien ryhmässä tällaista ideointiosaa ei kaivattu.

Vanhempien keskeisenä toiveena oli, että lomake olisi rakennettu niin, että mikäli perheessä on useampia lapsia, niin silti yhden lomakkeen täyttäminen riittäisi. Vanhemmat kokivat turhauttavana täyttää itseään koskevat asiat useaan kertaan eli samat asiat jokaisen lapsen lomakkeeseen. Vanhempien mielestä lomake tulisi olla rakennettu niin, että siinä olisi vanhemman osio ja omat osiot perheen jokaiselle lastensuojelun asiakkuudessa olevalle lapselle. Lähes vastakkainen ajatus oli lasten ryhmässä hyvin vahvana noussut ajatus siitä, että vähintään 12-vuotiaille lapsille pitäisi osoittaa kokonaan oma palautekysely.

No siis, kyl sii pitäis niinko, mun mielest siin enemmän kysytään niinko vanhemmilta, vanhempien mielipidettä. Siis, ett miten lapsi ja niinko vanhempi itse. Mitä mää sit katoi siit lapusta, ni se oli vähä sellanen, suoraan vanhemmille tarkoitettu. Ett jos siin olis niinku kaks lappuu, yksi lapselle ja yks niinku vanhemmalle, ett molemmilt kysytään. Tietenki se ikärajoitus. Ett minkä ikäsel, alle niinku lapselt itse kysytään. Mun mielipide. (L1)

Perusteet lasten vaatimukselle omasta kyselystä löytyvät seuraavasta tulosluvusta, jossa keskeisessä asemassa on tieto ja asiantuntijuus.

## 5.2 Tiedon haltijuus

Tieto oli alustavissa teemoissa niin sanottu vahva teema eli kaikissa ryhmissä esiin nousut asia. Kuitenkin se, miten tiedon haltijuutta eri ryhmissä käsiteltiin, erosi suuresti toisistaan. Lapset tunsivat selvästi Lahikaisen (2001, 33) tapaan sen, että vanhemmilta saatu tieto lapsesta voi olla mo-

nista tekijöistä johtuen vinoutunutta ja harhaista. Lapset toivat hyvin voimakkaasti esiin olevansa oman elämänsä parhaita asiantuntijoita. Lapset kokivat, että vanhempien ei ole mahdollista vastata heidän puolestaan: ”toista ei pysty arvioimaan, ellei sitä oikeesti mee kysymään siltä” (L1). Lapset tunnistivat sen seikan, että vanhemmat eivät välttämättä pysty vastaamaan totuudenmukaisesti kaikkiin kysymyksiin johtuen siitä, että lapset eivät aina kerro vanhemmilleen kaikkea. Lapset pohivat keskustelussa pitkään sitä, miten lasten olisi mahdollista vastata palautekyselyyn niin, että vanhemmat eivät pääse vaikuttamaan heidän vastauksiinsa. Lapset kokivat, että vanhemmilla on iso vaikutus lasten ajatteluun ja siihen mitä lapset uskaltavat sanoa. Lasten toiveena oli, ”ett ei ois kukaan hönkimäs niskaan” (L1) heidän täyttäessään lomaketta, koska muutoin vastaaminen voi olla vanhempia miellyttämään pyrkivää ja jopa vääristynyttä. Vaihtoehtoina lomakkeentäyttöpaikaksi lapset miettivät sosiaalitoimistoa ja koulun sosiaaliohjaajan huonetta. Lopulta he päätyivät siihen, että palautekysely palautuskuorineen tulisi heidän omalla nimellään kotiin. Lapsen nimellä varustettu kirjekuori toimisi vanhemmalle signaalina siitä, että kyseessä on lapsen yksityisasiasia.

Vanhempien keskustelussa ajatusmaailma oli osittain vastakkainen. Ryhmässä nousi esiin ajatus siitä, että kaikkien kysymysten kohdalla ei välttämättä ole tarpeen eritellä lapsen tai vanhemman positiota, vaan voitaisiin ajatella perhettä kokonaisuutena. Tämän suhteen herää kysymys siitä, kuka toimii tiedon määrittelijänä ja onko jonkun asiantuntijuus ylivertaista suhteessa jonkun toisen asiantuntijuuteen. Keskustelun aikana ei herännyt tuntemusta siitä, että vanhemmat tahallisesti haluaisivat jättää lasten ja nuorten mielipiteet kuulematta tai näkymättömiksi. Enemmänkin vaikutti olevan kyse siitä, että vanhemmat oikeasti ajattelivat perhettä kokonaisuutena. Vaikuttaa siltä, ettei vanhempien mielestä ole mitenkään outo ajatus, että lasten ja nuorten asiakaslähtöisyys toteutuu välillisesti heidän kauttansa ja he toimivat varsinkin lasten ja nuorten edustajina ja heidän palvelutarpeidensa määrittäjinä, kuten Gellin ym. (2012, 177–178) ovat todenneet.

Sosiaalityöntekijöiden keskustelussa tunnistettiin ajatus siitä, että lasten ja vanhempien näkemykset asioista eivät välttämättä ole yhteneväiset ja lapsilla on myös omaa tietoa.

Tota mää mieli kyl tota lapsen ajatusten kuuntelemista, lapsien, ett tota tietysti lapset on niin eri ikäsiä ja eri olosia ja näin, ett millai heil on, ett miten he tuottaa sitä omaa toivettaan, ett tietysti sit jo isommil on helpompaa ko jos jostai harrastuksist tai tuki-perheest, tukihenkilöstäkin puhutaan, no heil on varmaan jo ihan omii kommenttei. (S2)

Kuitenkaan ajatus siitä, että tietyn ikäisille lapsille osoitettaisiin oma kysely, ei sosiaalityöntekijöiden keskustelussa noussut esiin. Ajatus oli lähinnä se, että lapset ja vanhemmat täyttäisivät lomakkeen yhdessä, jolloin myös lapsilla olisi mahdollisuus omien näkemystensä esittämiseen. Työnteki-



jöiden keskustelussa ei huomioitu vanhempien vaikutusvaltaa ja sen mahdollista väärentävää vaikutusta lasten mielipiteisiin.

Näen pohdinnan tiedon haltijuudesta liittyvän läheisesti keskusteluun lastensuojelun asiakkaasta, eli siihen, kenet mielletään lastensuojelun asiakkaaksi. Pohjola (2010) kysyy, onko asiakas lapsi, vanhempi tai vanhemmat, koko perhe vai laajempi sosiaalinen verkosto. Pohjolan käsityksen mukaan lapsen kohtaaminen tasa-arvoisena asiakkaana on vaativa tehtävä. Kulttuurisesti aikuinen nähdään yleensä lapsen yläpuolella olevana ja suhdetta dominoivana. Myös perhekeskeisyys on osoittautunut lapsen näkökulmasta pulmalliseksi, koska tällöin on vaarana lapsen ohittaminen yksilönä ja subjektina. Lapsen asiakkuus sekoittuu osaksi perheen vuorovaikutusta. Perheen etu nähdään samalla lapsen etuna. Perhekeskeisyyteen liittyy ajattelutapa, jonka mukaan perhe mielletään yhtenä toimijana. (Mt., 36.) Tämä käsitys nousee esiin vanhempien keskustelussa. Perheet kuitenkin muodostuvat yksilöistä, joilla on omia tavoitteita, ajatuksia ja toiminta-alueita. Kuten molemmilla vanhemmilla on omat näkemyksensä, myös perheen lapset ovat jokainen erillisiä yksilöitä omine persoonallisuuksineen ja intresseineen. (Pohjola 2010, 36.) Samalla myös jokainen on oman tietonsa haltija.

### 5.3 Dokumentointi

Asiakaskirjaukset eli dokumentointi nousi aineistosta yhdeksi tärkeimmistä teemoista. Merkillepantavaa on, että asiasta keskusteltiin kuitenkin vain yhdessä ryhmässä, nimittäin vanhempien ryhmässä eli kyseessä oli heikko teema. Vanhemmat kokivat ehdottoman tärkeänä, että palautelomakkeeseen tulee osio siitä, miten asiat on kirjattu. Dokumentoinnin tärkeyttä ei voida unohtaa tänä päivänä, kun sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ja liikkuvuus on arkipäivää ja dokumentointi toimii tiedon siirron välineenä. Myös lastensuojelun oikeudellistumisen myötä dokumentoinnilla on tärkeä merkitys, kun sen avulla perustellaan viranomaisen toimenpiteitä ja päätöksiä. Mutta kuten Aino Kääriäinen (2003, 179) toteaa, ei motivoituminen dokumentoinnin kehittämiseen saisi johtua vain mahdollisten erimielisyyksien ja oikeudessa tapahtuvien selvittelyjen tueksi. Tarve hyvälle dokumentoinnille tulisi nousta työn sisältä, tarpeesta tukea asiakkaan hyvinvointia ja arjessa selviytymistä. Kääriäinen (2003, 179) painottaa dokumentoinnin kehittämisessä, että

olisi asetettava asiakkaan vierelle ja pysähdyttävä kysymään, mitä varten asiakirjoja laaditaan. Onko asiakirjojen tarkoitus palvella tilastoinnin ja suunnittelun tarpeita, työn laadun seuranta, lainsäädännön toteutumista ja sosiaalityöntekijän tarjoamien palvelujen määrää? Vai halutaanko dokumentoinnin tukevan asiakastyön prosesseja, jäsentävän työskentelyä ja tiedonmuodostusta?

Ihannetapauksessa dokumentointi voi toimia kaiken edellä mainitun välineenä, mutta asiakkaan näkökulmasta tärkeintä varmaankin on asiallinen, ajan tasainen ja totuudenmukainen dokumentointi: ”Sanotaa, ett semmonen mikä kirjaa ne asiat niinku ne on puhuttu. Eikä toisel taval.” (V2) Vanhemmat pohtivat keskustelussa myös tietojensaantioikeuttaan ja sitä, miten voisi varmistaa sen, että kirjaukset tulisi varmasti tehtyä oikein.

Tietysti asiakas vois vaatii sen, että tota ett hän halua nähdä sen ennen ku se arkistoidaan. Tulis kattomaa sen. Sillai mää nykyään tekisin, jos mul olis tommonen kokemus. Joka lapun kävisin lukemas. (V1)

Lapsen ja perheen osallisuuden parantamisen, mielipiteiden näkyväksi tekemisen sekä lapsen äänen kuuluviin saamisen näkökulmasta lastensuojelun dokumentoinnilla on keskeinen rooli. Velvoite asiakaskirjauksiin tulee suoraan lastensuojelulaista (417/2007, 33§), jonka mukaan lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.

Tarja Vierula (2014, 343) toteaa, että lastensuojelun asiakirjat eivät ole olemassa pelkästään institutionaalista käyttöä varten, vaan ne voivat olla tärkeitä dokumentteja myös asiakkaille. Asiakkaiden näkemyksiä asiakirjoista on suomalaisessa dokumentointitutkimuksessa ja myös yhteiskunnallisessa keskustelussa huomioitu sangen vähän. Tutkimuksessaan Vierula (2014) tarkastelee kansalaisten ja heitä koskevien, viranomaisten ja asiantuntijoiden tuottamien lastensuojeluasiakirjojen välisiä suhteita asiakkaiden näkökulmasta, aineistonaan seitsemän huostaan otetun lapsen äidin kerronnallista haastattelua. Koska asiakirjojen tarinoilla on seurauksia ihmisille, joista ne kertovat, on tärkeää tutkia, mitä asiakirjat ovat ja mitä niiden toivottaisiin henkilökohtaisen elämän näkökulmasta olevan. Dokumentointi saattaa aiheuttaa ristiriitoja. Asiakas ei välttämättä tunnista itseään toisen kirjoittamasta tekstistä. Asiakas saattaa tuntea tulleen petetyksi tai kokea, että hänen omiin kokemuksiinsa liittyvää määräysvaltaa ei ole kunnioitettu. Tällöin syntyy olennainen jännite henkilökohtaisesti kerrotun ja institutionaalisesti kirjatun tarinan välillä. Tällä viitataan siihen, että kun asiakkaat kertovat ainutkertaisista ja yksilöllisistä tarinoita omasta henkilökohtaisesta elämästään ja asiakirjojen kirjoittajat tulkitsevat samoja tapahtumia institutionaalisesta näkökulmasta, kyseessä on kaksi aivan erityyppistä, samaan kertomukseen perustuvaa tarinaa. (Mt., 343–345.)

Tutkimuksessaan Vierula (2014) paikansi asiakkuuden ja asiakirjojen tarinoiden suhteet kolmenlaisiksi, nimeten suhteet yhteneväksi, korjaavaksi ja kiistäväksi. Yhtenevässä suhteessa asiakkuudesta ja asiakirjoista kerrottu ovat linjassa keskenään, jolloin vanhemman henkilökohtainen elämä tulee

kannatelluksi ja omistusoikeus omaan tarinaan säilyy. Korjaavassa suhteessa on kyse eriaisteisista eletyn ja asiakirjoista luetun tarinan välisistä ristiriidoista, joka uhkaa henkilökohtaista elämää ja tuottaa osittaisen oman tarinan menettämisen. Jopa yksi tai muutama sana voi muuttaa tapahtunutta tai sen mittasuhteita olennaisesti. Kontekstista irrotetut niukat kirjaukset tai tärkeiden taustoittavien yksityiskohtien kirjaamatta jättäminen saattaa altistaa väärille ja yleistäville tulkinnoille. Kiistäväsä suhteessa luetun ja eletyn koetaan olevan voimakkaasti ristiriidassa keskenään. Luetun ja eletyn välille aukeaa syvä kuilu, jossa oma tarina tulee ohitetuksi viranomaistarinan rinnalla. Ohitetuksi tuleminen murtaa oman tarinan omistamista ja henkilökohtaista elämää.

Vierulan (2014, 357) käsityksen mukaan on vaikea esittää muuta eettisesti kestäväää dokumentoinnin kehittämisen tapaa kuin rinnakkainen dokumentaatio. Rinnakkaisessa dokumentaatiossa asiakkailla olisi mahdollisuus lisätä kirjauksiin esimerkiksi henkilökohtaiseen elämään liittyviä positiivisia asioita tai kommentoida virheellisiä tulkintoja. Asiakkaat voisivat myös kirjoittaa esiin taustakontekstia ja oikaista pieniä yksityiskohtia omasta näkökulmastaan. Näin asiakkaille avautuisi aiempaa parempi mahdollisuus säilyttää omia tarinoitaan ja pitää henkilökohtaista elämää koskeva kuva eheämpänä. Vanhempien esittämisen- ja tulkintavalta omiin tarinoihin institutionaalisen dokumentoinnin ohella säilyisi. Vierulan (2014) mielestä vain dialogisuuden kautta on löydettävissä yhteinen tarina. Lastensuojelussa kuitenkin on myös tilanteita, joissa yhteisen tarinan löytäminen ei ole mahdollista. Tällöinkin olisi dialogin avulla mahdollista varmistaa, että osapuolet ymmärtävät ne ehdot, joista käsin henkilökohtainen ja institutionaalinen tarina on rakennettu. (Mt., 357.)

## **5.4 Kohtaaminen**

Kohtaamiseen liittyvien asioiden tärkeys ja moninaisuus tuli keskusteluissa esiin. Miellän kohtaamisen liittyvän varsinaiseen lastensuojelun työskentelyvaiheeseen eli miten asiakas kohdataan lastensuojelun työskentelyprosessin aikana. Alustavista teemoista olen kohtaamisen alle sijoittanut seuraavat asiat: kuunteleminen, puhuminen, asiakkaiden mielipiteiden huomioiminen, paneutuminen, arvostus, kunnioitus, luottamus, vaihtuvuus, informaatio, tutkiva työote, yksilöllinen tilanteen huomioiminen, tapaamisten määrään ja paikkaan liittyvät asiat, sanojen ja tekojen kohtaaminen, saavutettavuus, läsnäolo ja lastensuojelulain noudattaminen. Teemat ovat selvästi osittain päällekkäisiä, yhteen kietoutuneita ja samaa asiaa saatettiin sanoittaa eri ryhmissä eri tavoin. Osa kohtaamiseen liittyvistä teemoista on hyvin käytännönläheisiä, osa puolestaan abstraktimpia asioita.

Kohtaamiseen liittyen on tärkeää pohtia kenestä työntekijästä puhutaan. Lastensuojelussa on eri työntekijöitä erilaisine rooleineen. Tämä aiheuttaa luonnollisesti haasteen palautekyselyn laatimisel-

le ja siihen vastaamiselle. Ei ole aivan vähäpätöinen asia, ketä työntekijää vastaaja mielessään miettii vastatessaan kysymyksiin. Lähtökohtaisesti on aika tavalla eri asia, miettiikö vastaaja esimerkiksi sosiaalityöntekijää vai perhetyöntekijää tai tukihenkilöä. Kaikissa ryhmissä keskusteltiin siitä, että vastauksissa pitäisi jollakin tapaa selventää, kehen työntekijään vastaaja siinä viittaa.

Kuunteleminen nousi kaikissa keskusteluissa esiin. Lapset korostivat omassa keskustelussaan omaa rooliaan lastensuojelun varsinaisena asiakkaana ja tähän peilaten vaatimusta heidän kuuntelemistaan entistä enemmän. Lapset toivat esiin kokemuksiaan neuvotteluista, joissa oli puhuttu heidän ”ylitse”. Toisaalta he kertoivat myös kokemuksista, joissa he olivat olleet täysivaltaisia osallistujia.

Siisku sehän on, ett se henkilö, joka periaatteessa on teiän asiakkaana, niin sitä pitäis kuunnella enemmän kun toista, niinkun toista osapuolta. Ja sit sille pitää heittää ne kysymykset eikä niinku sen yli sillai, ett mites tota noin hän. Paitsi siis kyl mun mielestä kun mul on ollu niit tapaamisii tai näit tapaamisii, niin näitä, nii kyllä mulla, mult on kysytty paljon ja siis mun on annettu puhua ja sit on kyselty vast muilt. Ett mun mielest on ihan hyvin. (L1)

Lapset toivat esille lasten ja nuorten kuuntelemisen myös muilla foorumeilla kun lastensuojelussa. Lapset kokivat, että lapsilla ja nuorilla on paljon ideoita, joita heidän on kuitenkin vaikea tuoda missään esille. Lapset kokivat myös, että heitä ei aina oteta kovin tosissaan. Nuorisolain (2006/72, 8§) mukaan nuorille tulee järjestää mahdollisuus osallistua paikallista ja alueellista nuorisotyötä ja -politiikkaa koskevien asioiden käsittelyyn. Lisäksi nuoria on kuultava heitä koskevissa asioissa. Eurajoella on toiminut nuorisovaltuusto vuodesta 2005. Nuorisovaltuuston tärkein tehtävä on toimia oman alueensa nuorten edunvalvojana ja äänenä. Nuorisovaltuusto tuottaa myös halutessaan tapahtumia alueen nuorille. Nuoret saattavat olla toteuttamassa konsertteja, diskoja, nuorisomessuja ja monenlaisia muita tapahtumia ja tempauksia, joita he kokevat alueensa nuorten tarvitsevan. Lisäksi he saattavat tehdä eri toimielimille aloitteita ja kannanottoja. Eurajoelle on käytössä myös Internet-pohjainen Nuorten aloitekanava, jossa rekisteröitymisen jälkeen voi ideoimalla, kommentoimalla, äänestämällä ja allekirjoittamalla vaikuttaa kotikunnan asioihin. (Eurajoen kunta.) Mielenkiintoista olisikin tietää, missä ja miten kyseisistä vaikuttamisen foorumeista kerrotaan, koska vaikuttaa siltä, että ainakaan tutkimukseen osallistuneilla nuorilla ei ollut niistä tietoa.

Vanhempien keskustelussa kuuntelemisen tema ei noussut kovin vahvasti esiin. Lähinnä vanhemmat toivoivat työntekijältä hyvää kuuntelemisen taitoa. Sosiaalityöntekijöiden ryhmässä kuuntelemista puolestaan pohdittiin paljon. Sosiaalityöntekijät pohtivat ensinnäkin sitä, onko asiakasperheitä oikeasti kuultu siinä vaiheessa, kun mahdollisia tukitoimia perheeseen suunnitellaan. Onko perheellä mahdollisuus vaikuttaa valittuihin tukitoimiin? Sosiaalityöntekijät pohtivat myös olisiko asiak-

kailta hyvä selvittää heidän mahdollisia odotuksiaan ja toiveitaan sosiaalityöntekijän suhteen. Mil-laista työskentelytapaa tai -otetta asiakkaat toivovat? Sosiaalityöntekijöitä kiinnosti myös, miten lapsien ja aikuisten kuulluksi tulemisen kokemukset mahdollisesti eroavat toisistaan. Sosiaalityön-tekijät pohtivat omaa rooliaan lasten kuuntelijana. Työntekijät ajattelivat, että lasta ja nuorta tulisi kuunnella tämän ikätasolle sopivasti ja ottaa heidän toiveitaan huomioon liittyen esimerkiksi tukiper-heeseen tai tukihenkilöön. Toisaalta eräs työntekijöistä totesi, että

...työntekijän näkökulmasta ittel on semmonen olo, että ihan liian vähän työntekijät, me työntekijät niinku kuunnellaan ja keskustellaan lasten kanssa, kuullaan heitä. (S1)

Sosiaalityöntekijät liittivät kuuntelemiseen asiakkaiden mielipiteiden huomioimisen. Työntekijät pohtivat kokevatko asiakkaat, että heidän mielipiteillään ollut merkitystä ja vaikutusta vai kokevatko asiakkaat ”että se on ihan sama mitä mä täs puhun, että ne on nyt kumminki jo päättäny sen asi-an”. (S1)

Puhuminen liittyy läheisesti kuuntelemiseen. Puhumiseen liittyvät asiat olivat keskustelun aiheina kaikissa ryhmissä. Lapset kokivat, että on tärkeää, että työntekijän kanssa voi puhua aivan kaikesta. Vanhemmat puolestaan pohtivat sitä, että jonkun toisen kanssa on helpompi puhua kuin toisen. So-siaalityöntekijät lähestyivät asiaa siltä kannalta, että olisi hyvä selvittää asiakkailta onko tapaamisis-sa heidän mielestään puhuttu ”oikeista asioista” eli asiakkaille tärkeistä asioista sekä kartoittaa asi-oista puhumisen helppoutta tai vaikeutta.

Paneutumisesta keskusteltiin lasten ja vanhempien ryhmissä. Lasten ryhmässä peräänkuulutettiin työntekijältä keskittymistä ja läsnäoloa. Yhdellä nuorella oli esimerkiksi psykiatrian puolelta nuorta ärsyttävä kokemus, jossa työntekijä ”ei ollu todellakaan läsnä aina kun mä puhuin sille, että se vaa kirjotteli ja kyseli samoi kysymyksii joka kerta ain ni. (L1) Lapset kokivat, että työntekijä ilmoittaa omalla olemisellaan, onko läsnä tilanteessa. Pienillä asioilla, kuten silmiin katsomisella on lasten mielestä tärkeä rooli. Vanhemmat kokivat paneutumisen näyttäytyvän siinä, että perheeseen sitou-dutaan. Työskentely perheen kanssa ei saisi olla ”liukuihinätyötä” (V1), vaan perheeseen pitäisi tutustua ja aidosti tarttua perheen tilanteeseen. Vanhemmat kokivat, että mikäli perheen tilanteeseen ei ole aikaa paneutua tarpeeksi, työntekijä saattaa helposti tehdä vääriä johtopäätöksiä. Paneutumi-seen liittyy läheisesti myös tutkivan työotteen ja yksilöllisen tilanteen huomioiminen, jotka nousivat vanhempien keskustelussa esiin. Vanhemmat peräänkuuluttivat työntekijöiltä tutkivaa otetta työ-skentelyssä eli perheen oikeiden olosuhteiden tutkimista ja kotona käymistä. Pelkkien asiakaskirjaus-ten lukemisen perusteella ei pitäisi tehdä päätelmiä. Työskentely ei saisi perustua arvailuihin eikä kuulopuheisiin. Myös sanojen ja tekojen kohtaaminen oli vanhemmille tärkeää. Työntekijöiden tuli-

si pitää lupauksensa. Vanhemmat toivoivat myös ”maalaisjärjen käyttöä” (V1) ja joustavuutta, jotta perheen yksilöllinen tilanne tulisi huomioiduksi. Toisaalta vanhemmat kuitenkin tunnistivat, että työntekijöiden tulee työskennellä sääntöjen ja lakien puitteissa ja eräs vanhemmista nostikin lastensuojelulain noudattamisen työskentelyn keskiöön.

...ett se, ettei yritä periaattees kiertää tai ettei katto millai se lastensuojelulaki oikeesti menee. Ett kun muutama työntekijä on väittäny eri taval ku mitä se oikeesti meneeki. Meil, mää en muist enää kuka se oli, ett mul on lakikirjasta ote kotona, ett mää nään millai se menee. Ett sit on turha väittää vastaan. (V2)

Luottamuksesta keskusteltiin lasten ja sosiaalityöntekijöiden ryhmissä. Lapset kokivat, että on tärkeää saada puhua luottamuksellisesti työntekijän kanssa. He kokivat myös, että koska asiat ja tilanteet usein jännittävät lapsia, on tärkeää, että on luottamuksellinen suhde työntekijään, jolloin myös jännitys vähenee. Sosiaalityöntekijät kokivat luottamuksen luomisen perheeseen olevan tärkeää. Luottamuksen avulla on mahdollisuus päästä perille perheen tilanteesta perheen kertoessa avoimesti asioistaan. Sosiaalityöntekijät kokivat, että tätä kautta tukitoimet on mahdollista kohdistaa oikein.

Luottamuksen merkitystä sosiaalityössä ei voida väheksyä. Pohjola (2010, 72) on todennut, että asiakkaan kanssa työskentely on mahdollista vain, jos toimijoiden välillä vallitsee luottamus. Pohjola (2010) kutsuu tätä asialuottamukseksi (confidence). Tärkeää on myös niin sanottu uskoluottamus (trust), jolla Pohjola (2010) viittaa siihen, että sosiaalipalvelut ovat legitiimejä vain kansalaisten luottaessa niiden toimivuuteen ja kykyyn auttaa. Se, että kansalaiset luottavat saavansa apua tarvittaessa, tuottaa hyvinvoinnin turvallisuutta, jota voidaan pitää keskeisenä yhteiskunnallisena tavoitteena. Auttamissuhteessa tarvitaan molempia luottamuksen muotoja. (Mt., 73.) Merja Laitinen ja Sanna Väyrynen (2011, 180) ovat todenneet, että luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentaminen ei ole haastavissa lastensuojelutilanteissa itsestäänselvyys. Se, miten ihminen kokee tulleen kohdatuksi, kuulluksi ja kohdelluksi, määrittää asiakkaan ja työntekijän kokemuksia luottamuksesta ja epäluottamuksesta.

Riskin luottamuksellisen suhteen syntymiselle aiheuttaa sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus. Työntekijän vaihtuvuudesta keskusteltiin kaikissa ryhmissä. Lapset toivat mielipiteensä työntekijän vaihtumisesta voimakkaasti esiin:

Se on muuten niin ärsyttävää kun sossu vaihtuu. Joutuu kertoa kaikki asiat ja sit se yhtäkkii häippäsee ja sit pitää kertoa ne samat asiat uudelleen ja sit se ei muist. (L2)

Myös vanhemmat pääsääntöisesti pitivät sosiaalityöntekijän vaihtumista negatiivisena asiana, varsinkin jos yhteistyö entisen työntekijän kanssa on sujunut hyvin. Vanhemmat kokivat, että on paljon ”kemioista” (V1) kiinni, miten työskentely uuden työntekijän kanssa käynnistyy. Sosiaalityöntekijät

näkökulmasta saada vääristynyttä tietoa tukeutumalla pelkästään asiakirjoihin.

Vaikka kaikissa ryhmissä arvostuksen ja kunnioituksen vaatimus oli selvästi läsnä, vain sosiaalityöntekijöiden ryhmässä se sanoitettiin. Työntekijät kokivat, että olisi tärkeää kartoittaa asiakkailta kokemuksia arvostetuksi tulemisen tunteesta. Sosiaalityöntekijät kokivat, että siitä huolimatta, että lastensuojelussa joudutaan puuttumaan perheen asioihin välillä hyvin radikaalillakin tavalla, olisi tärkeää, että asiakkaat kokisivat tullessa kohdelluksi arvostuksella ja kunnioituksella.

Lasten ja vanhempien ryhmissä nousi esiin informaation ja sen jakamisen tärkeys. Eräs lapsista uskoi, että hänen huoltajansa ei edes kyseisellä hetkellä tainnut tietää, työntekijän äskettäisestä vaihtumisesta johtuen, kuka oli hänen vastuusosiaalityöntekijänsä. Lapset kokivat myös, että heille pitäisi enemmän selittää, mitä lastensuojelun asiakkuudella tarkoitetaan, mitä siihen liittyy ja mitä sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu. Lisäksi sekä lapset että vanhemmat kokivat, että asiakkaille tulisi paremmin selvittää erilaisia mahdollisia tukitoimia. ”Että mitä mahdollisuuksii on niinko, jos jotai tukimahdollisuuksii, mitä kaikkee on tarjol niinko tääl.” (L2) Palautekyselyssä olisi heidän näkemyksensä mukaan hyvä kartoittaa sitä, onko asiakkaita informoitu tarpeeksi mahdollisista tukitoimista.

Esimerkiksi Laitinen ja Pohjola (2001) ovat tutkimuksessaan havainneet, että tiedonkulku viranomaisilta kansalaisille on yksi palveluiden heikoimmista lenkeistä. Pohjolan (2010, 66) mukaan tiedon puutteen vuoksi ihmiset eivät aina ole selvillä, mihin palveluihin he olisivat oikeutettuja. Tarpeet ja tarjonta eivät tavoitepuheesta huolimatta kohtaa. Pohjola kysyykin, onko vaikennevan tiedotuspolitiikan lähtökohtana se, että tarjonnalle ei toivota kysyntää. Kun asiakkaat eivät osaa hakea tarvitsemiaan palveluita tai etuuksia, pystytään säästämään työvoiman käytössä ja kustannuksissa.

Tapaamisten määrän kartoittamista toivottiin kaikissa ryhmissä.

Sen vois tietty, ett onks niit tapaamisii ollu riittävästi, ett tota noi, ett oisko niit halunnu lisää enemmän tai ett tota noi ni, ett onk ne niinko riittänyt. (V1)

Sosiaalityöntekijät pohtivat keskustelussa pitäisikö tapaamisten määrää jotenkin haarukoida esimerkiksi ”kerran kolmessa kuukaudessa, kerran puolessa vuodessa tai sillai, ett vähä niinko jotai haitarii”(S3). Työntekijätkin päätyvät kuitenkin siihen, että määrä ei sinänsä ole oleellinen asia, vaan tärkeää on asiakkaan subjektiivinen kokemus siitä, onko tapaamisia hänen mielestään ollut riittävästi. Luonnollisesti asiakkaasta ja asiakkaan elämäntilanteesta riippuen tapaamisten määrän kokeminen riittävänä vaihtelee. Mielenkiintoista oli, että lapsista kaikki toivat keskustelun aikana esiin, että he mielellään tapaisivat sosiaalityöntekijää useammin. Tapaamisten paikkaan liittyen sosiaalityöntekijät pohtivat, että olisi mielenkiintoista tietää, mitä asiakkaat ajattelevat tapaamispaikasta. Pitäisikö tapaamiset pääsääntöisesti järjestää toimistolla vai perheen kotona? Kokeeko perhe epämiellyttävänä, että heidän kotiinsa tullaan ”sorkkimaan” (S1) vai koetaanko se hyvänä ja perheen asioihin paneutumisena? Tosiasia tietysti on, että pelkillä toimistotapaamisilla kokonaisarviointia perheen tilanteesta ja olosuhteista ei ole mahdollisuutta tehdä ja kotikäynnit kuuluvat oleellisena osana lastensuojelun työntekijöiden työhön. Mielenkiintoista olisi kuitenkin tietää, mitä ajatuksia se perheissä herättää.

Vanhemmat ja sosiaalityöntekijät kokivat tärkeänä selvittää kokemusta sosiaalityöntekijöiden saavutettavuudesta. Saavutettavuuteen katsottiin liittyvän sekä puhelimitse tavoitettavuus että ajanvaraukselle pääseminen tarvittaessa. Lasten ryhmässä sosiaalityöntekijöiden saavutettavuus ei noussut esiin, mikä kertonee siitä, että harvemmin lastensuojelun avohuollon asiakkaina olevat lapset ja nuoret itse ovat yhteydessä sosiaalityöntekijään.

Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen (2010, 138, 146) ovat todenneet kohtaamisen konkretisoituvan ja syntyvän asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa, mutta siinä olevan läsnä myös yhteiskunnallis-kulttuuriset, juridiset, poliittis-hallinnolliset ja organisatoriset tekijät. Kaikki ulottuvuudet yhteiskunnallisesta yksilölliseen vaikuttavat siihen, mitä sosiaalityön arvo-osaamiselta odotetaan ja vaaditaan, jotta asiakkaan arvokas kohtaaminen olisi mahdollista. Yhteiskunnan rakenteista lähimpänä sosiaalityötä on kunkin kunnan harjoittama sosiaalipolitiikka. Se tarjoaa sosiaalityölle toiminnallisia välineitä, raamittaa työtä ja täten muovaa osaltaan arvokkaan kohtaamisen synnyn edellytyksiä. Näkemykseni mukaan kunnan sosiaalipolitiikka raamittaa suoraan tai välillisesti lähes kaikkia kohtaamisen alle sijoittamiani teemoja. Esimerkiksi saavutettavuus ja tapaamisten määrä linkittyy suoraan niihin resursseihin, joita kunnan lastensuojelussa on. Tätä kautta on välillinen vaikutus moneen muuhun. Jos aika ja taloudelliset resurssit ovat vähissä, myös esimerkiksi paneutuminen, luottamuksen syntyminen, oikea-aikaisen ja oikeanlaisen avun saaminen, tapaamisten laatu ja jopa



lastensuojelulain noudattaminen saattavat muodostua haasteellisiksi. Laitisen ja Kemppaisen (2010, 146) mukaan, jotta asiakkaan arvokas kohtaaminen olisi mahdollista, lainsäädännön, arvojen ja etiikan, talouden sekä palveluiden on oltava vuorovaikutuksessa ja toiminnallisesti tasapainossa.

Arvoja ja etiikkaa pidetään usein sosiaalityön ammatillisen toiminnan tärkeimpänä lähtökohtana. Esimerkiksi Ilmari Rostila (2001, 23–25) on todennut, että ”erilaisten arvojen ja normien tiedostaminen ja tietoisuus omista arvoista sekä eettinen vastuun otto ovat ammatillisen sosiaalityön tärkein lähtökohta” ja pitää arvojen tiedostamista ja eettistä pohdintaa ammatillisen sosiaalityön ytimenä. Usein arvoja pidetään teorian ja tiedon ohella sosiaalityön toiminnallista sisältöä määrittävinä ja ammatilliseen käytäntöön vaikuttavina tekijöinä (Raunio 2009, 82). Raunion (2009, 83–84) näkemyksen mukaan sosiaalityössä arvot ja niihin perustuva etiikka ovat toiminnan lähtökohtana tietoa perustavampia, vaikka hän toteaaakin, että toimintaa ei ole mahdollista rakentaa pelkästään arvojen ja eettisten ohjeiden muotoilemien ihanteiden varaan. Suomessa sosiaalityön eettiset ohjeet (2013) on kirjattu Talentian eli Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestön toimesta. Ohjeissa todetaan sosiaalialalla olevan erityinen suhde etiikkaan ja ihmisoikeuksiin ja koko sosiaalialan työn saaneen alkunsa juuri niihin liittyvien kysymysten pohdinnasta. Sosiaalialan työn tavoitteena nähdään olevan ”hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen, muutos ja kehitys”. Eettisyyden vaatimusta nähdään lisäävän työhön ja ammattiasemaan usein liittyvä valta ja mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan elämään ja sitä kautta koko yhteiskuntaan. (Talentia 2013, 5.)

Laitinen ja Kemppainen (2010, 138–177) ovat pohtineet asiakkaan arvokasta kohtaamista tukeutuen sosiaalityön eettisiä kysymyksiä analysoineen Sarah Banksin (2006) jaotteluun kohtaamisen perustasta. Banksin ajattelu puolestaan perustuu yhdysvaltalainen Felix Biestekin (1961) periaatteisiin. Ensinnäkin jokainen sosiaalityön asiakas on ainutlaatuinen, minkä tunnistaminen ja tunnustaminen on arvokkaan kohtaamisen perusta (Banks 2006, 32). Laitisen ja Kemppaisen (2010, 154) mukaan äärimmillään sosiaalityön asiakas voidaan nähdä pelkkänä ongelmana, jolloin hänen yksilöllinen elämäntilanteensa jää yksinkertaisten yleistyksien ja luokittelujen taakse. Toisena kohtaamisen kulmakivenä on asiakkaiden määrätietoinen tunteiden ilmaisu (Banks 2006, 32). Laitisen ja Kemppaisen (2010, 157–158) mukaan asiakkaiden tunteet, myös negatiiviset, tulisi päästä esiin asiakassuhteessa. Työntekijöihin kohdistuvat kielteiset tunteen korostuvat erityisesti tilanteissa, joissa asiakas kokee, että hän ei ole saanut tilanteeseensa riittävää apua, tukea tai suojelua. Työntekijälle negatiivisten tunteiden, kuten vihan, häpeän, avuttomuuden ja syyllisyyden kohtaaminen on hankalaa, mutta se on kuitenkin osa eettisesti arvokasta kohtaamista ja mahdollistaa asiakkaan kohtaamisen kokonaisuutena. Kolmantena kohtaamisen periaatteena on työntekijöiden hallittu emotionaalinen osallistuminen (Banks 2006, 32). Laitisen ja Kemppaisen (2010, 160) mukaan tämä merkitsee sosi-

aalityöntekijän herkkyyttä asiakasta kohtaan, hänen elämänsä ymmärtämistä kokonaisuutena ja asianmukaista, aitoa kohtaamista. Asiakkaan arvokas kohtaaminen edellyttää sosiaalityöntekijän osallistumista myös tunnetasolla. Työntekijä voi läsnäolollaan, asenteillaan, asioihin suhtautumisellaan, niiden käsittelyllä ja kuuntelemisella osoittaa asiakkaalle arvostusta, joka on arvokkaan kohtaamisen ydin. Asiakkaiden havainnointikykyä tämän suhteen ei kannata väheksyä, sillä asiakkaat tunnistavat ja vaistoavat, millä tasolla työntekijä on kohtaamisessa läsnä. Tämä kävi hyvin ilmi esimerkiksi nuorten keskustelussa:

Nii ja ilmottaa, ett on niinku, ilmottaa omalla olollaan, ett on silti läsnä. Ett vaiks sul-lakin on toi (viittaa nauhuriin), ett sä voisit ihan hyvin olla omissa oloissas sillee, ett avaruus on kiva juttu tai jotai tälläst, mut silti sää niinku ittestäs näytät ett sä oot läsnä silti siinä, ett sä oikeesti kuuntelet vaiks onki... (viittaa nauhuriin) (L1)

Neljäs kohtaamiseen perustaan kuuluva tekijä on asiakkaan hyväksyminen sellaisenaan (Banks 2006, 32), minkä Laitinen ja Kemppainen (2010, 161) näkevät olevan työskentelyn lähtökohta. Heidän mukaansa sosiaalityöntekijältä vaaditaan ymmärrystä ja asiakkaan hyväksymistä vahvuuk-sineen, heikkouksineen ja myös epämieluisine ominaisuuksineen. Viides periaate on asiakkaan tuomitsemattomuus (Banks 2006, 32), joka liittyy kiinteästi edelliseen vaatimukseen. Laitisen ja Kemppaisen mukaan (2010) tuomitsemattomuus edellyttää, että asiakasta ei tuomita hänen käyttäy-tymisensä tai tekojensa vuoksi. Asiakkaan hyväksyminen sellaisenaan ei kuitenkaan tarkoita sitä, että hänen käyttäytymisensä olisi aina hyväksyttävää. Sosiaalityössä ja varsinkin lastensuojelussa joudutaan usein hyvin haasteellisten tilanteiden eteen, joissa hyväksyttävän ja ei-hyväksyttävän toiminnan rajaa joudutaan pohtimaan ja tukemisen lisäksi joudutaan myös kontrolloimaan, kuten luvussa 2 tiedon lajeja määriteltäessä tuli esiin. Luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen on tällöin erityisen haastavaa. (Mt., 163–164.)

Kuudes arvokkaan kohtaamisen perusta on asiakkaan itsemääräämisoikeuden tunnustaminen (Banks 2006, 32). Itsemääräämisoikeuden tunnustamisen peruslähtökohta on, että asiakkaan omia kokemuksia ja näkemyksiä on kuultava kaikissa asioissa ja tilanteissa. Sosiaalityössä asiakkaan itsemääräämisoikeudesta joudutaan kuitenkin usein tinkimään. Tällöinkin on tärkeää, että mahdolli-suuksien mukaan asiakkaan toivomukset ja mielipiteet otetaan huomioon, hänen itsemääräämisoi-keuttaan kunnioitetaan ja hänen mahdollisuutensa osallistua ja vaikuttaa taataan. (Laitinen & Kemppainen 2010, 166.)

Luottamuksellisuus on seitsemäs arvokkaan kohtaamisen periaatteista (Banks 2006, 32). Luotta-muksellisuuden nähdään syntyvän kuuden edellä mainitun periaatteen todentumisesta asiakassuh-teessa. Luottamuksellisuuden saavuttaminen on usein vaikeampaa tilanteessa, jossa asiakkuus ei

perustu vapaaehtoisuuteen. Tällöinkin sosiaalityöntekijän olisi kyettävä näyttämään, että asiakkaaseen luotetaan ihmisenä ja oman asiansa tuntijana. Vuorovaikutuksella on suuri merkitys. (Laitinen & Kemppainen 2010, 170–171.) Laitisen ja Kemppaisen (2010, 171) mukaan luottamuksellisuus syntyy henkilöiden välisissä suhteissa, mutta tämän lisäksi tarvitaan luottamuksen syntyä tukevia ja edistäviä rakenteita eli yhteiskunnallis-poliittisia ja kunnallis-organisatorisia rakenteita. Luottamus ei näin ollen paikannu ja rakennu vain henkilöiden välisissä suhteissa, vaikka sen olemassaolo tai puuttuminen tulee näkyväksi asiakassuhteessa.

Seitsemän arvokkaan kohtaamisen periaatetta näyttäytyi omassa aineistossani monipuolisesti. Näen kohtaamisen periaatteiden konkretisoituvan asiakkaan ja työntekijöiden vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus muotoutuu tapaamisissa ja puheluissa ja ilmentyy monin tavoin puheissa, ilmeissä, eleissä ja myös asiakirjoissa. Vuorovaikutus koostuu monentasoisesta toiminnasta sen mukaan, miten osapuolet tiedostavat toistensa läsnäolon ja kuinka he suhteuttavat omaa toimintaansa toisten toimintaan ja päämääriin (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 221). Vuorovaikutukseen liittyy kuitenkin myös laajemmat vaikutussuhteet. Kuten Pohjola (2010, 52) toteaa, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kahdenkeskisessä tapaamisessa kohtaavat myös yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja ajallis-paikalliset tekijät.

## 5.5 Muutos

Virikemateriaalina käytetyssä asiakaskyselyssä (liite 2) kysyttiin sekä lapsen että vanhemman elämäntilanteen muuttumista asiakkuuden aikana viisiportaisella asteikolla, jossa toisena ääripäänä oli erittäin hyvään suuntaan ja toisena huonompaan suuntaan. Lisäksi avoimella kysymyksellä kysyttiin sitä, miten elämäntilanne on muuttunut. Elämäntilanteen kartoitus herätti kaikissa ryhmissä paljon ajatuksia. Ensinnäkin pureuduttiin siihen, että mitä informaatioarvoa sillä on, jos kerrotaan lapsen tai vanhemman elämäntilanteen muuttuneen hyvään tai huonompaan suuntaan. Kaikissa ryhmissä tunnistettiin se asia, että elämäntilanteen muutokseen saattaa olla vaikuttamassa paljon muitakin tekijöitä kuin lastensuojelu. Esimerkkeinä mainittiin muun muassa vanhempien ero, muutokset vanhempien työtilanteessa ja perheenjäsenen sairastuminen.

No mää täs tota ajattelin, ett tämä elämäntilanteen muuttuminen tai asiakkuuden aikana muuttuminen, ett siihenhän voi vaikuttaa niin moni muukin asia kuin se, ett mitä lastensuojelus on tehty. Tai mitä toimenpiteit on ollu, ett tulisko, olisko siin jotain semmost jotakin taustatilanteen, ett onhan saattanut olla esim. perheessä jotakin muutoksia ja asumisessa muutoksii tai ihan työssäkäymisessä vanhempien tai muuta. Ett mikä on kuitenkin voinu merkittävästi vaikuttaa siihen, siihen tilanteen muuttumiseen. (S2)

Kaikissa ryhmissä nähtiin tärkeänä kartoittaa, onko lastensuojelusta ja mahdollisista tukitoimista ollut apua perheen tilanteeseen, ”...ett onks siit ollu jotai hyötyy sil perheel siit asiakkuudesta tai siis lapselle jotakin hyötyy.” (S1) Lisäksi pidettiin tärkeänä selvittää, millä toimilla on ollut merkitystä ja miten ne ovat auttaneet. Sosiaalityöntekijöiden ryhmässä tunnistettiin myös se tosiasia, että jotkut lastensuojelun toimet ovat saattaneet huonontaa perheen tilannetta ja myös tätä olisi hyvä kartoittaa. Sosiaalityöntekijöitä kiinnostaisi tietää, onko hyviin lopputuloksiin johtanut lastensuojelun työ vai onko vaikuttavana tekijänä ollut jokin muu seikka.

Mut olis se mielenkiinnost, ett miksi niinku tavallaan, ett mitkä on ne syyt, ett ett okei, ett ett kun se nyt ei varmast, ett onks siel, onks sil tosiaan meiän työl jotai merkityst vai onks tää ihminen muute vaan saanu elämänsä hallintaan. Meistä huolimatta... (S1)

Periaatteessa elämäntilanteen muutoksen kartoittaminen nähtiin ryhmissä tärkeänä asiana, mutta olennaista ei niinkään ole selvittää, onko muutosta tapahtunut, vaan miten elämä on muuttunut ja nimenomaan lastensuojelun roolia tässä muutoksessa. Lastensuojelu nähtiin keskusteluissa muutos-agenttina.

Myös sosiaalityön määritelmissä sosiaalityö määritellään muutostyöksi. Esimerkiksi Sosiaalityöntekijöiden Kansainvälisen liiton (IFSW) vuonna 2014 hyväksymän uuden määritelmän mukaan<sup>1</sup>:

Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing.

Myös Sosnetin eli Sosiaalityön yliopistoverkoston (2003) määritelmässä sosiaalityön näkeminen muutosta aikaansaavana työnä on ilmeinen:

Sosiaalityöllä vahvistetaan hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta sekä yksilöiden toimintakykyisyyttä. Työ on yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilannearviointiin ja ratkaisuprosesseihin perustuvaa kokonaisvaltaista muutostyötä, joka tukee ihmisten selviytymistä.

Raunion (2009, 59) näkemyksen mukaan sosiaalityö on henkilöiden asioihin puuttumista poikkeuksellisissa ja ongelmallisissa elämäntilanteissa, jolloin työskentely on dynaamista, muutokseen pyrkivää toimintaa. On kuitenkin huomattava Arja Jokisen, Kirsi Juhilan ja Suvi Raitakarin (2003, 154–161) tapaan, että muutoksen toteutuminen asiakkaan tilanteessa ei ole läheskään aina selvästi

---

<sup>1</sup> Määritelmästä on myös suomennos. Mielestäni suomennos ei kuitenkaan tee oikeutta alkuperäiselle englanninkieliselle määritelmälle. Suomentuksessa ”social change” on käännetty ”yhteiskunnalliseksi muutokseksi”. Koen alkuperäisen ajatuksen muuttuneen käännöksessä ja tämän vuoksi valitsin alkuperäisen, englanninkielisen määritelmän tähän työhön.

nähtävissä ja aina ei ole itsestään selvää, johtuuko muutos juuri työntekijän toiminnasta, mikä siis tässäkin aineistossa tuli selvästi esiin. Jokisen ym. (2003, 154–161) mukaan muutos voi tapahtua hitaasti ja pienin askelin, jolloin voi vaikuttaa siltä, että muutosta ei tapahdukaan. On kuitenkin tärkeää muistaa, että vaikka muutos vaikuttaisi ammatillisen, tavoitteellisen työn näkökulmasta vaatimattomalta, se saattaa asiakkaalle olla hyvinkin merkityksellistä ja mahdollinen alku suuremmalle muutokselle.

Kun sosiaalityö nähdään muutokseen tähtäävänä ammatillisena interventiona, sille on usein tunnusomaista systemaattinen tavoitteellinen työskentely asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi. Tällöin sosiaalityötä usein luonnehditaan ongelmanratkaisuprosessiksi. (Raunio 2009, 59–60.) Karvinen-Niinikoski (2010, 248) kuitenkin näkee sosiaalityössä asiantuntijakeskeisen ongelmanratkaisuaжатtelyn olevan ristiriitaista, koska sen edustama yhteiskunnallinen vallankäyttö ei sovi sosiaalityön asiakas- ja kansalaislähtöiseen olemukseen. Ongelmanratkaisuperinne ei tue sosiaalityön arvopohjaan sisältyvää asiakkaan asiantuntemusta, itsemääräämistä ja subjektiuden eli autonomian kunnioittamista sekä parhaimmillaan kumppanuuteen ja tasavertaiseksi dialogiseksi rakentuvaa vuorovaikutussuhdetta. Karvinen-Niinikosken (2010, 248) mielestä sosiaalityön asiantuntemus ja sen edellyttämä tieto tulisi nähdä jatkuvasti kehittyvänä ja asiantuntijuus monitahoisempana kuin profiokeskeinen ongelmanratkaisuaжатtelu. Asiantuntijaosaamista ja sen perustana olevaa tiedontuotantoa ei tulisi erottaa käytäntöyhteydestään, vaan asiantuntijuuden katsotaan olevan refleksiivistä ja avointa. Tällöin käsitteellisen tieteellisen tiedon ja teorioiden lisäksi käytännöstä nousevalla, toimintayhteyksiinsä kiinnittyvällä eli kontekstuaalisella ja vuorovaikutteisella kokemustiedolla ja toiminnalla sekä hiljaiseksi tiedoksi rakentuneella osaamisella ja ymmärryksellä on mahdollisuus nousta keskeiselle sijalle asiantuntemuksen rakentajana.

Se tieto, mitä palautelomakkeella tullaan keräämään, koskee lähinnä vaihetta, jolloin perheen kanssa työskennellään suunnitelmallisesti, lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelman mukaan. Asiakassuunnitelman tekemisen velvoittavuus tulee suoraan lastensuojelulaista (417/2007, 30 §), jonka mukaan lastensuojelun asiakkaana olevalla lapsella on tehtävä asiakassuunnitelma, joka on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelma on hyvin laadittuna oleellinen työtä ohjaava väline ja tuki. Muukkonen (2008, 44) kuvaa asiakassuunnitelmaa myös sopimukseksi, jossa päätetään, miten perheen kanssa lähdetään etenemään. Asiakassuunnitelmassa sovitaan tavoitteista, työskentelystä ja arvioinnista. Suunnitelma pohjautuu mahdollisimman pitkälle jaettuun ymmärrykseen lapsen ja perheen nykytilanteesta. Suunnitelmallisen työn tavoitteena on saada aikaan muutosta lapsen ja perheen tilanteessa. Muukkonen (2008, 52–53) kutsuu tätä suunnitelmallisen työn muutosorientaatioksi. Tavoitteena on hakea uutta suuntaa asiakkaiden

elämään. Pyrkimyksenä on löytää hyvä muutoksen suunta, johon asiakkaan kanssa yhdessä tähdätään. Työ tähtää lapsen riittävän hyvään tilanteeseen, kohti nykyistä parempaa tilannetta, jossa lastensuojelua ei enää tarvita. Muukkonen (2008, 38) on todennut, että hyvään suunnitteluun ja suunnitelmaan pohjautuessaan sosiaalityö on myös vaikuttavaa. Suunnitelmallisuuden toteuttaminen vaatii kuitenkin rakennetta ja aikaa toteuttaa suunniteltu.

Muukkonen (2008, 53–55) on havainnut kolme muutostyön variaatiota: intensiivinen muutostyö, muutostyö ja interventio/pistäytymistyö. Nimensä mukaisesti intensiivinen muutostyö on hyvin intensiivistä työskentelyä perheen kanssa muutaman kuukauden ajan. Tapaamisia on useampia kuukaudessa. Muutamien kuukausien intensiivisyys työskentelyssä tuo esiin, onko mahdollista päästä toivotulle muutospolulle. Mikäli etenemistä ei tapahdu, arvioidaan tuen tarve nopeasti uudelleen ja kokeillaan jotain muuta. Mikäli lapsen asioissa ei työskentelyn aikana tapahdu mitään kohenemistä tai suunta on suorastaan huonompaan, joudutaan ehkä arvioimaan, että avohuollon tukitoimista ei ole apua. Intensiivistä muutostyötä voidaan pitää lastensuojelun avohuollon suurimpana panostuksena, joka asiakkaalle on mahdollista antaa. Kaikki sosiaalityö ei kuitenkaan ole intensiivistä muutostyötä. Siihen ei aina ole tarvetta tai vaikka olisi tarvetta, ei ole resursseja. Perinteisenä lastensuojelutyön ytimenä Muukkonen (2008) näkee muutostyöksi kutsumansa työskentelyn. Tapaamisia on huomattavasti harvemmin kuin intensiivisessä muutostyössä. Interventiotyöksi Muukkonen (2008) puolestaan kutsuu sosiaalityötä, jota tehdään perheeseen ”pistäytymällä” yleensä kriisin tai perhettä kohdanneen muutoksen vuoksi. Usein kyse on kriisityöskentelystä, jolloin on tehtävä jotakin nopeasti ja lyhyellä aikavälillä. (Mt., 54–55.)

Muutosorientoituneen työn lisäksi Muukkonen (2008, 55–56) tunnistaa kannatteluorientoituneen työn. Kannatteluorientoitunut työ on mahdollista silloin, kun perheen tilanteessa on jo tehty muutostyötä ja lapsen tilanne on jo riittävän tai lähes riittävän hyvä. Muutostyössä on saavutettu asetettuja tavoitteita, mutta hyvän tilanteen ylläpitoon tarvitaan edelleen lastensuojelun tukea. Ilman kannattelua ei vielä pysytä muutospolulla. Kannatteleva työ voidaan jakaa seurailevaan ja jälkituen työhön. Seurailevassa työssä asiakkuus on olemassa hyvin vähällä sosiaalityön panostuksella, johon tuen joko siitä, että tarvetta suurempaan panostukseen ei ole, tai resurssien puutteesta. Tapaamisia ja yhteydenottoja on harvakseltaan muutaman kerran vuodessa. Jälkituen vaiheessa asiakkaan tilanteen hyvän muutoksen suunta on selvä ja asiakkuuden lopettaminen on jo näköpiirissä.

Lasten ja vanhempien ryhmissä toivottiin myös selvitetävän kokemusta nykyisten tukitoimien riittävydestä ja sopivuudesta ja mahdolliset toiveet tukitoimien suhteen, mikäli nykyiset tukitoimet katsotaan riittämättömiksi tai epäsojiviksi. Tämä johti vanhempien ryhmässä keskusteluun kyse-

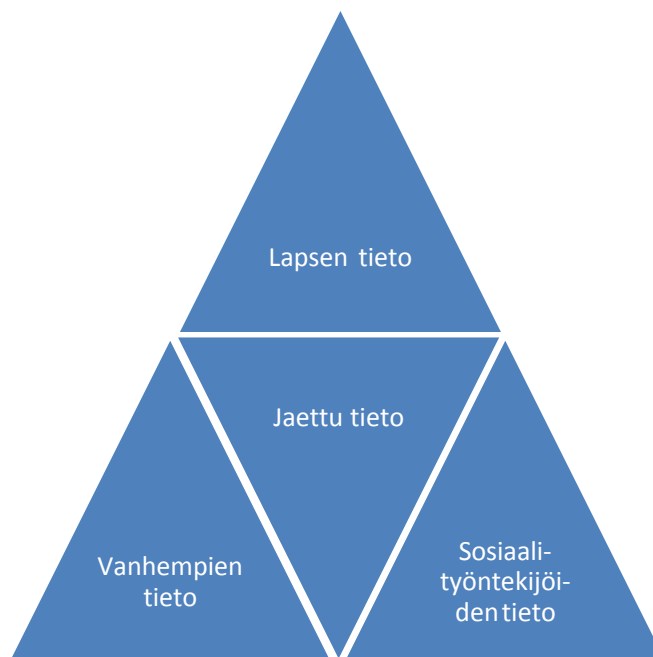
lyyn vastaamisesta nimellä, koska todettiin, että nimettömien vastausten perusteella tukitoimien uudelleen arviointia ei pystytä kohdistamaan oikeaan perheeseen. Kaikki ryhmään osallistuneet vanhemmat olivat sitä mieltä, että he voisivat vastata aivan yhtä hyvin nimellä kuin nimettömänäkin. Heille mahdollisen kritiikinkään esittäminen omalla nimellä ei olisi vaikeaa. Tämän perusteella lomakkeessa voisi olla paikka nimelle. Nimellä vastaamista ei kuitenkaan voida edellyttää, koska se todennäköisesti vähentäisi vastaajien määrää tai vastausten todenmukaisuutta.

Tässä luvussa olen esitellyt tutkimukseni tuloksina viisi teemaa, joihin lastensuojelun avohuollon asiakkaina olevien lasten ja vanhempien sekä sosiaalityöntekijöiden merkityksellinen tieto paikantui ryhmäkeskusteluissa. Seuraavassa eli viimeisessä luvussa esitän yhteenvetoa tuloksista sekä pohdintaa tuloksista ja tutkimusprosessista kokonaisuutena.

## 6 TULOSTEN YHTEENVETOA JA POHDINTAA

Tässä pro gradu –tutkielmassa on ollut tavoitteena selvittää, mitä on merkityksellinen tieto lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevien lasten ja vanhempien sekä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta, eroaako asiakkaiden ja työntekijöiden käsitykset merkityksellisestä tiedosta ja jos eroaa, niin miten. Merkityksellistä tietoa kartoitettiin suhteessa lastensuojelun avohuoltoon kehitettävään palautekyselyyn: mitä lastensuojelussa pidetään niin tärkeänä, että sitä tulisi selvittää palautekyselyssä. Ennako-oletuksena oli, että työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset siitä, mitä kyselyssä on tärkeää kysyä ja miten, saattavat osittain erota toisistaan. Tämän vuoksi koin tärkeäksi saada asiakkaiden näkökulmaa mukaan. Tutkimusaineisto kerättiin erillisissä lasten, vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa yhteistutkimisen menetelmää mukaillen. Tulkintani mukaan ryhmäkeskusteluissa esiin tuodut asiat suhteessa palautelomakkeeseen ovat juuri niitä asioita, joita lastensuojelun sosiaalityössä ylipäätään pidetään tärkeänä.

Tutkimukseni mukaan lasten, vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden merkitykselliseksi koettu tieto on osittain yhteistä, jaettua tietoa ja osittain omaa, erityistä tietoa, minkä olen kuvannut kuviossa 2. Lasten, vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden merkityksellinen tieto paikantuu siihen, miten ja keneeltä palautetta kysytään, tiedon haltijuuteen, dokumentointiin, kohtaamiseen ja muutokseen. Toisissa teemoissa erityinen tieto korostuu suhteessa yhteiseen tietoon ja toisissa teemoissa on enemmän yhteistä, jaettua tietoa.



**Kuvio 2.** Lasten, vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden merkityksellinen tieto



Merkityksellinen tieto liittyy ensinnäkin siihen, miten palautetta tulisi kerätä ja keneltä. Palautteen keräämiseen tapaan eli käytännössä kysymysten muotoiluun liittyvät näkemykset eivät kovasti eronneet toisistaan. Lapset toivovat yksinkertaisempia vastaamisen tapoja kuin vanhemmat ja sosiaalityöntekijät, joiden mielestä avointen kysymysten ja tarkentavien vastausten avulla olisi mahdollista saada paremmin hyödynnettävää tietoa kuin esimerkiksi rasti ruutuun –tyyppisillä vastauksilla. Selkeä ero lasten ja vanhempien välillä on siinä, kuka kyselyyn vastaa ja miten. Vanhemmat toivovat vastaamisen olevan mahdollisimman yksinkertaista, aikaa ja vaivaa säästävää niin, että mikäli perheessä on useampia lastensuojelun asiakkaana olevia lapsia, yhden lomakkeen täyttäminen silti riittäisi. Ratkaisuna olisi perheen yhteinen lomake, jonka alussa olisi vanhempien osio ja sen jälkeen oma osio jokaiselle lapselle erikseen. Lasten näkemys eroaa merkittävästi vanhemmista. Lasten näkemyksen mukaan heille pitäisi ehdottomasti osoittaa kokonaan oma kysely. Lapset pohtivat, että ainakin jo 12-vuotias pystyisi vastaamaan omasta puolestaan.

Tiedon haltijuuteen liittyvä teema osoittautui yhdeksi tärkeimmistä teemoista koko tutkimukseni kannalta. Tiedon haltijuuden teema konkretisoi sen ajatuksen, mitä teoreettisessa viitekehyksessä olen esitellyt liittyen lasten tiedon, asiantuntijuuden ja osallisuuden tärkeyteen. Tiedon haltijuuden teemassa korostuu lasten erityinen tieto suhteessa vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden tietoon. Lapset kokevat olevansa oman tilanteensa ja elämänsä asiantuntijoita, johon jo edellä mainittu vaatimus nuorten omasta kyselystä osoittaa. Lasten ehdoton näkemys on, että vanhempien ei ole mahdollista vastata kyselyyn eikä muuhunkaan heidän elämänpiiriinsä liittyviin asioihin heidän puolestaan. Lapset eivät yksinkertaisesti kerro vanhemmilleen kaikkia asioitaan, tunteitaan ja ajatuksiaan. Vanhemmat saattavat myös tulkita lapsiaan väärin. Niinpä vanhemmilta saatu tieto saattaa olla jopa valheellista. Vanhempien näkemyksessä tulee esiin suomalaisessa lastensuojelussa yleisesti vallalla oleva perhekeskeinen ajattelu. Perhe mielletään yhtenä toimijana ja perheen etu nähdään myös lapsen etuna. Lisäksi vanhemmat usein nähdään lasten yläpuolella olevana. Tässäkin tutkimuksessa asia tuli esille siten, että vanhempien näkemyksen mukaan kaikissa kysymyksissä ei ole tarpeen eritellä lapsen ja vanhemman vastauksia, vaan perhettä voidaan ajatella vastattaessa kokonaisuutena.

Dokumentointi osoittautui vanhempien erityisen tiedon kannalta erittäin merkitykselliseksi teemaksi. Vanhemmat peräänkuuluttavat totuudenmukaista asioiden kirjaamista ja haluavat, että palautekyselyssä kartoitetaan heidän kokemuksiaan dokumentoinnista. Dokumentointi onkin välttämätön osa lastensuojelutyötä eikä siihen voida suhtautua kevyesti. Asiakkaiden kannalta asiakasdokumentit ovat erityisen merkittäviä tekstejä, koska niiden perusteella tehdään heitä koskevia päätöksiä ja tulkintoja. Ne myös lisäävät tehdyn työn läpinäkyvyyttä. Lastensuojelun sosiaalityössä liikutaan

usein niin moninaisten ja monimutkaisten asioiden parissa, että pelkkä muistinvarainen työskentely ei ole mahdollista. Velvoite dokumentointiin on lakisääteinen, mutta myös eettinen ja moraalinen. Asiakkaiden mukaan ottaminen dokumentoinnin prosessiin on perusta eettiselle tiedonmuodostukselle. Asiakkaan on tärkeä tietää, mitä hänestä kirjoitetaan ja asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa siihen, mitä kirjoitetaan. Aino Kääriäisen, Ansa Leinosen ja Hannele Metsärannan (2006, 42) näkemyksen mukaan eettisessä kestävässä dokumentoinnissa asiakas on tietoinen niistä asioista, joita hänen tilanteestaan on tallennettu asiakirjoihin, ja joita hänen asioidensa hoitamisessa tarvitaan. Yhteisesti laadittuihin teksteihin on aina mahdollista myöhemmin myös palata. Teksteihin voidaan viitata ja niistä tehtyjä tulkintoja jatkaa tai muuttaa. Tietäminen on mahdollista saattaa näkyväksi ja epävarmuuden sietäminen ehkä helpottuu.

Laadukas dokumentointi on osa laadukasta lastensuojelutyötä. Kiireen keskellä kirjaaminen kuitenkin koetaan usein haasteelliseksi. Olisikin tärkeää muistaa, että hyvin hoidettu dokumentointi on kaikkien etu, niin asiakkaiden kuin työntekijöiden. Dokumentoinnin avulla on mahdollista lisätä asiakkaiden osallisuutta ja tehdä heidän tietoaan ja asiantuntijuuttaan näkyvämmäksi. Työntekijöitä dokumentointi palvelee paitsi tiedon siirron välineenä, myös suunnitelmallisen työn välineenä ja luo mahdollisuuden reflektointiin ja työskentelyn vaikuttavuuden pohdintoihin ja arviointiin.

Kohtaaminen näyttäytyy asiakas-työntekijäsuhteessa kuuntelemisena, puhumisena, asiakkaiden mielipiteiden huomioimisena, paneutumisena, arvostuksena, kunnioituksena, luottamuksena, informaation jakamisena, tutkivana työotteena, yksilöllisen tilanteen huomioimisena, sanojen ja tekojen kohtaamisena sekä läsnä olemisena. Työntekijöiden vaihtuvuus, saavutettavuus, tapaamiset ja lastensuojelulaki luovat puitteet kohtaamisen toteutumiselle. Kohtaamiseen liittyvät asiat ovat hyvin pitkälti yhteistä, jaettua tietoa. Periaatteessa samaa tarkoittavia asioita vain sanoitettiin eri ryhmissä eri tavoin. Kohtaamiseen liittyvät asiat koetaan selvästi tärkeiksi, koska niistä keskusteltiin kaikissa ryhmissä paljon ja laajasti. Sosiaalityöntekijöiden erityinen tieto kohtaamisen suhteen näyttäytyy oman toiminnan reflektointina, eli käytännössä sosiaalityöntekijät tunnistavat oman tärkeän roolinsa onnistuneelle kohtaamiselle.

Kohtaamiseen liittyvät asiat ovat eettisen lastensuojelutyön peruspilareita. Kohtaamisen periaatteet konkretisoituvat asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa ja ilmentyvät monin tavoin puheissa, ilmeissä, eleissä ja dokumenteissa. Kohtaamisissa on kuitenkin läsnä myös yhteiskunnalliskulttuuriset, juridiset, poliittishallinnolliset ja organisatoriset tekijät (Laitinen & Kemppainen 2010, 138), jotka asettavat reunaehdot työskentelylle. Asiakkaan arvokkaan kohtaamisen kannalta olen-

naista on lainsäädännön, arvojen ja etiikan, talouden sekä palveluiden vuorovaikutus ja toiminnallinen tasapaino (Laitinen & Kemppainen 2010, 146).

Lastensuojelun sosiaalityö on muutosorientoitunutta toimintaa. Tavoitteena on työskentelyn avulla aikaansaada muutosta lapsen ja perheen tilanteeseen. Muutoksen kartoittaminen palautekyselyssä on tärkeää, jotta voidaan arvioida nykyisten tukitoimien riittävyyttä ja sopivuutta. Pelkkä muutoksen toteaminen niinkään ei ole tärkeää, vaan oleellista on, miten lasten, vanhempien ja perheen elämä on muuttunut ja miten ja mitkä tukitoimet ovat olleet siihen vaikuttamassa. On huomattava, että aina muutoksen suunta ei välttämättä ole positiivinen ja tällöin on ensiarvoisen tärkeää arvioida, ovatko tukitoimet olleet edesauttamassa muutosta huonompaan suuntaan. Sen arvioiminen, onko muutos, positiivinen tai negatiivinen, todella ollut lastensuojelun toimista johtuvaa vai onko muutoksen aiheuttanut jokin muu tekijä, on toisinaan haasteellista. Välillä yhteys on aivan selvä ja voidaan todeta, että esimerkiksi tukihenkilötyöskentelyllä on saavutettu positiivisia muutoksia lapsen elämässä. Toisinaan taas lapsen elämässä saattaa olla samanaikaisia ja täysin lastensuojelun työskentelystä riippumattomia tapahtumia ja muutoksia, jolloin on todella vaikea arvioida niiden yhteisvaikutusta ja suuntaa. Muutoksen arvioimisen haasteellisuudesta huolimatta lastensuojelutyön tavoitteena on hakea uutta suuntaa asiakkaan elämään. Tavoitteena on löytää sellainen suunta, jota kohti yhdessä pyritään. Muutokseen liittyy paljon lasten, vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden yhteistä tietoa. Muutoksen negatiivisen suunnan huomioon ottaminen näyttäytyy sosiaalityöntekijöiden erityisenä tietona.

Vanhempien ryhmäkeskustelussa pohdittiin mahdollisuutta vastata kyselyyn omalla nimellä. Tällöin saadun palautteen avulla olisi mahdollista kohdistaa esimerkiksi mahdolliset muutokset tukitoimissa oikeaan perheeseen. Onkin mielenkiintoista pohtia, voisiko kyselyn tapaista arviointia, mahdollisesti suullisestikin, käyttää suunnitelmallisena sosiaalityön työskentelymenetelmänä. Voisiko arviointia toteuttaa työskentelyn aikana säännöllisesti, esimerkiksi muutaman kuukauden välein? Mahdollistuisiko tällä tavalla ajantasaisen palautteen saaminen ja nopea reagointi siihen? Tilanteet lastensuojelun sosiaalityössä muuttuvat välillä hyvinkin nopeasti ja vuosi on usein melko pitkä aika ajatella taaksepäin palautteen antamisen kannalta. Vuoden aikana saattaa tapahtua paljon asioita, joista osa jää paremmin mieleen ja ne todennäköisesti näyttäytyvät myös palautteessa. Arvioinnin ottaminen työkäytännöksi todennäköisesti alentaisi palautteen antamisen kynnystä, mikäli sitä toteutettaisiin järjestelmällisesti ja kaikkien asiakkaiden kohdalla. Sosiaalityöntekijöille systemaattinen palaute, niin palveluiden kuin omienkin työkäytäntöjen suhteen, voisi toimia kullannarvoisena tietona sen suhteen, miten työskentelyä voisi parantaa vastaamaan entistä paremmin ja nopeammin asiakkaiden tarpeisiin.

Tutkimukseni osoitti, että asiantuntijatieto ei ole ylivertaista maallikkotietoon verrattuna eikä kenenkään tietoa ja asiantuntijuutta ole syytä sivuuttaa. Suuri määrä tärkeää tietoa olisi jäänyt huomioimatta ja tulematta esiin, mikäli palautelomakkeen kehittelyä olisi tehty vain sosiaalityöntekijöiden kesken. Jo näinkin yksinkertaisessa asiassa asiakkaiden omaa, erityistä tietoa esiintyi melko paljon. Mielenkiintoista onkin pohtia, kuinka paljon oleellista ja tärkeää tietoa mahdollisesti jää lastensuojelun työskentelyvaiheessa saamatta asiakkaiden todelliseen elämään liittyen, mikäli asiakkaiden tietoa ja asiantuntijuutta ei huomioida riittävästi tai jopa sivuutetaan. Ainoastaan henkilö itse voi kuvata omaa elämäänsä ja todellisuuttaan sellaisena kuin se hänelle näyttäytyy. Aktiivisen roolin sallimisen kautta asiakkaiden osallisuutta on aidosti mahdollisuus toteuttaa. Subjektiivisen tiedon tärkeys ja merkitys ovat ilmeisiä.

Itselleni tämä tutkimusmatka konkretisoi sen, että lasten tieto on aidosti merkityksellistä, eikä vain lasten oikeuksien toteutumisen kannalta. Pidän erityisen tärkeänä lasten tiedon huomioimisen tärkeyttä ja lasten asiantuntijuuden korottamista ja korostamista. Olen tiedostanut, kuinka helppoa lasten yli puhuminen on ja kuinka helposti viranomaiset antavat vanhemmille tai muille asiantuntijoille vallan toimia lasten tiedon määrittelijöinä ja puolestapuhujina. Kuinka paljon oikeasti jää oleellista lasten tietoa saamatta, kun annamme vanhempien puhua lasten puolesta? Nähdäänkö lapsi omana itsenään, yksilönä ja osallisena vai ainoastaan perheensä jäsenenä? On tärkeää pohtia luontevia tapoja lapsen tiedon tuottamiselle ja toisaalta myös sitä, miten lapset vastaanottavat tietoa. Nämä ovat tärkeitä pohdintoja myös oman ammatillisuuden kehittymisen kannalta.

Tätä tutkimusta on tehty toimintatutkimuksellisella otteella. Kyseessä ei ole ”puhdas” toimintatutkimus, mutta kuten Heikkinen ja Jyrkämä (1999) ovat todenneet, tiettyyn tutkimushankkeeseen voi liittyä myös toimintatutkimuksen piirteitä, vaikka kyseessä ei olisikaan puhdas toimintatutkimus. Heidän toimintatutkimukseen liittämänsä neljä piirrettä: reflektiivisyys, tutkimuksen käytännönläheisyys, muutosinterventio sekä ihmisten aktiivinen osallistuminen hankkeeseen täytyvät kuitenkin kaikki ainakin jossain määrin tässä työssä. Reflektiivisyyden näen Juhilan (2006, 142) tapaan nöyryytenä suhteessa omaan tietoon. Olennaista on tunnistaa erilaisten tietojen läsnäolo sekä kyky huomata ja nostaa esille alistetut tiedot. Tutkimus on ollut mitä suurimmassa määrin käytännönläheinen. Ensinnäkin tarve siihen on noussut käytännöstä ja tuloksien perusteella on mahdollista luoda työväline käytännön työhön. Muutosinterventiona tutkimukseni on tähän mennessä toiminut kaikkien siihen osallistuneiden elämässä. Lapsille ja vanhemmille se on saamani palautteen perusteella toiminut voimaannuttavana kokemuksena. Itseni kohdalla se on toiminut konkreettisena osoituksena ja jopa käännteentekevänä ymmärryksen antajana suhteessa asiakkaiden osallisuuden tärkeyden ymmärtämiseen ja asiakkaiden tiedon ja asiantuntijuuden arvostamiseen. Toivon mukaan se

on muille osallistuneille sosiaalityöntekijöille toiminut edes hieman samankaltaisesti. Myöhemmin palautekyselyn on mahdollista toimia muutosinterventiona myös laajemmin: ensinnäkin kaikille siihen vastaajille ja myös niille, keitä vastaukset koskettavat. Tavoitteena on, että vastausten perusteella työntekijöiden on mahdollista muuttaa omaa työtään yhä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Myös aktiivinen tutkimukseen osallistumisen kriteeri täyttyi. Kaikki osallistujat olivat omasta halustaan ja arvioni mukaan myös innokkaasti mukana. Oman roolini työyhteisön sisäisenä toimintatutkijana koen luoneen hyvän pohjan luottamukselliselle yhteistyösuhteelle mahdollistaen dialogisuuden onnistumisen suhteessa kaikkiin ryhmiin.

Yhteistutkimisen menetelmää pidän mielenkiintoisena lähestymistapana sekä kehittämisen välineenä että sosiaalityön työmenetelmänä. Ajattelen se olevan hyvinkin toteutettavissa oleva tapa monenlaisten käytännön ongelmien ratkaisuun ja nimenomaan ideointia vaativiin tilanteisiin. Kuten tämäkin tutkimus osoitti, asiakkaiden ideoita ja ajatuksia ei kannata eikä voida sivuuttaa. Ryhmäkeskustelun koen olleen hyvä valinta aineistonkeruumenetelmäksi tämän tyyppiseen tutkimukseen, jossa tavoitteena nimenomaan on kerätä ideoita ja ajatuksia. Mikäli olisin käyttänyt haastatteluja aineiston keräämisessä, ideat olisivat jo tulleet valmiiksi annettuina. Lasten ja vanhempien osallisuus, tieto ja asiantuntijuus olisivat tällöin saattaneet jäädä vähäisempään asemaan. Ryhmäkeskusteluissa kaikilla oli mahdollisuus tuoda omat näkemyksensä avoimesti ja kriittittävästi esille.

Koska kyseessä on tiettyyn organisaatioon sijoittuva kehittämistyö, tulokset eivät suoraan ole laajemmin yleistettävissä. Olisi mielenkiintoista toistaa tutkimus jossakin toisessa kunnassa samalla konseptilla ja verrata saatuja tuloksia keskenään. Uskon tutkimukseni kuitenkin osallistuvan yhteiskunnalliseen keskusteluun merkitykselliseksi koetusta tiedosta ja sen muodostumisesta sekä asiantuntijuudesta. Lisäksi toivon työni laajentavan käsitystä osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuuksista, ehkä jopa tuovan esiin uuden ja innovatiivisen tavan edistää asiakkaiden osallisuutta. Näkemykseni mukaan asiakkaiden osallisuudessa ja kokemusasiantuntijuudessa on valtavasti potentiaalia, jota voitaisiin esimerkiksi fokusryhmiä ja asiakasraateja perustamalla hyödyntää organisaatioiden kehittämisprojekteissa.

Tutkimukseni yhteiskunnallisen merkityksen ajattelen olevan paikallistasolla saavutettavan hyödyn lisäksi siinä, että se saattaa kannustaa kehittämään omaa työtä matalalla kynnyksellä sekä lisätä käytännöstä nousevan tiedon arvostusta. Tämän tutkimusprosessin perusteella arvioni kuitenkin on, että helppoa ja yksinkertaista kehittäminen työn ohella ja työajan puitteissa ei ole. Vaikka minullakin periaatteessa oli esimiehen lupa käyttää mahdollisuuksien mukaan myös työaika tutkielmani tekemiseen, käytännössä vain ryhmähaastattelut toteutettiin työajalla. Realistisesti ajatellen, mikäli teh-

tävänä olisi ollut palautekyselyn kehittäminen työyhteisöön muuna kuin opinnäytetyönä, epäilen, että teoreettinen osuus olisi jäänyt hyvin vähäiselle huomiolle. Näin myös ne tutkimusstrategiset valinnat, joihin teoreettinen viitekehys minut johdatteli, olisivat saattaneet olla toiset. Palautekyselyä olisi mahdollisesti kehitetty perinteisellä tavalla sosiaalityöntekijöiden kesken ja sen kysymystenasettelu olisi jälleen ylhäältä annettu muiden ylhäältä annettujen joukossa. Sosiaalityössä puhutaan paljon teorian suhteesta käytäntöön ja siitä, kuinka käytännön työssä teorian merkitys saattaa jäädä vähäiseksi. Itselleni tämä työ osoitti konkreettisesti sen lisäarvon, jota teorian ja käytännön vuoropuhelulla on mahdollista saavuttaa.

Kuten aikaisemmin olen todennut, tulkintani mukaan ryhmäkeskusteluissa esiin tuodut asiat suhteessa palautelomakkeeseen ovat juuri niitä asioita, joita lastensuojelun sosiaalityössä ylipäättään, ei ainoastaan palautteen kannalta, pidetään tärkeänä. Ajattelen, että asiakkaat ja työntekijät kertoivat keskusteluissa lastensuojelussa tärkeiksi kokemistaan asioista, jopa lastensuojelun ”kulmakivistä”. Tulkintani on johtanut minut tekemään päätelmiä, jotka seuraavassa esitän kymmenenä lastensuojelun sosiaalityön ”teesinä”.

1. Älä koskaan väheksy asiakkaiden tuottamaa tietoa ja asiantuntijuutta.
2. Huomioi lapset ja nuoret yksilöinä, ei ainoastaan osana perhettä.
3. Kuuntele ja keskustele.
4. Tapaa ja paneudu.
5. Ole läsnä.
6. Arvosta ja kunnioita.
7. Dokumentoi tarkasti. Dokumentoi yhdessä asiakkaan kanssa mahdollisuuksien mukaan.
8. Pyri muutokseen yhdessä asiakkaan kanssa.
9. Arvioi työskentelyä.
10. Hyväksy asiakkaiden osallisuus ja sitoudu siihen omassa työskentelyssäsi.

## LÄHTEET

- Anis, Merja (2006) Maahanmuuttajalapset ja –nuoret lastensuojelun asiakkaina. Teoksessa Hannele Forsberg & Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törrönen (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 69–96.
- Banks, Sarah (2006) Ethics and values in social work. Hamshire: Palgrave Macmillan.
- Bauman, Zygmunt (1996) Postmodernin lumo. Suom. Jyrki Vainonen. Tampere: Vastapaino.
- Biestek, Felix (1961) The Casework Relationship. London: Allen & Unwin.
- Ellonen, Noora & Pösö, Tarja (2010) Lapset arvioimassa tutkimuksen etiikkaa – esimerkkinä uhritutkimus. Teoksessa Hanna Lagström & Tarja Pösö & Niina Rutanen & Kaisa Vehkalahti (toim.) Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 192–209.
- Eräsaari, Risto (2002) Avoimen asiantuntijuuden analytiikka. Teoksessa Ilkka Pirttilä & Susan Eriksson (toim.) Asiantuntijoiden areenat. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 21–38.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2000) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskonen, Inkeri & Korpinen, Johanna & Raitakari, Suvi (2006) Vallan määrittämät lapsi- ja asiantuntijapuhujat: faktaa, selontekoja ja kokemuksia. Teoksessa Hannele Forsberg & Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törrönen (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 21–44.
- Eurajoen kunta. <http://www.eurajoki.fi/html/fi/Nuoriso.html>. Viitattu 28.2.2015.
- Fawcett, Barbara (2009) Postmodernism. Teoksessa Mel Gray & Stephen A. Webb (toim.) Social Work Theories and Methods. Los Angeles: Sage, 119–128.
- Gellin, Maija & Gretschel, Anu & Matthies, Aila-Leena & Nivala, Elina & Oranen, Mikko & Sutinen, Riikka & Tasanko, Pia (2012) Lasten ja nuorten asema hyvinvointipalveluissa. Teoksessa Anu Gretschel & Tomi Kiilakoski (toim.) Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura julkaisuja 118. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 149–179.

Healy, Karen (1999) Power and Activist Social Work. Teoksessa Bob Pease & Jan Fook (toim.) Transforming Social Work Practice. Postmodern Critical Perspectives. London: Routledge, 115-134.

Heikkinen, Hannu L.T. (2010a) Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmenetelmiin I – Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 214–229.

Heikkinen, Hannu L.T. (2010b) Narratiivinen tutkimus –todellisuus kertomuksena. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmenetelmiin II – Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 143–178.

Heikkinen, Hannu L.T. & Jyrkämä, Jyrki (1999) Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen & Rauno Huttunen & Pentti Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena, 25–62.

Heikkinen, Hannu L.T. & Syrjälä, Leena (2007) Tutkimuksen arviointi. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen & Esa Rovio & Leena Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon – Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 144–162.

Heino, Tarja (2005) Lapsen tieto tutkimuksessa ja käytännössä. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 195–221.

Heiskanen, Eva & Järvelä, Katja & Pulliainen, Annukka & Saastamoinen, Mika & Timonen, Päivi (2005) Kuluttajat äänessä! –Kokemuksia ryhmäkeskustelusta kuluttajatutkimuskeskuksen toiminnassa. Johanna Leskinen & Hannele Hallman & Merja Isoniemi & Liisa Perälä & Taina Pohjoisaho & Erja Pylvänäinen (toim.) Vox consumptoris. Kuluttajan ääni. Kuluttajatutkimuksen vuosikirja 2005. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus, 193–211.

[http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/4789/vuosikirja2005\\_kokemuksia\\_ryhmakeskustelusta.pdf](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/4789/vuosikirja2005_kokemuksia_ryhmakeskustelusta.pdf). Viitattu 1.1.2015.

Helavirta, Susanna (2011) Lapset hyvinvointitiedon tuottajina. Acta Electronica Universitatis Tampereensis 1133. Tampere: Tampereen yliopisto. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8604-3>. Viitattu 13.12.2014.



Hennala, Lea (2011) Kuulla vai kuunnella – käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Acta Universitatis Lappeenrantaensis 453. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2004) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hotari, Kaisa-Elina & Oranen, Mikko & Pösö, Tarja (2013) Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 149–165.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) (2005) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes.

IFSW (2014) Global Definition of the Social Work Profession. <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>. Viitattu 8.3.2015

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (2003) Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Mirja Satka & Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 149–169.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Karlsson, Liisa (2005) Lapset tiedon ja kulttuurin tuottajina. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 173–194.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2005) Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia, 73–96.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2009) Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 131–159.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2010) Ongelmanratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 247–276.

Kivipelto, Minna (2005) Kriittisen arvioinnin toteuttaminen toimintatutkimuksellisesti. Teoksessa Timo Toikko (toim.) Sosiaalialan kehittämistyön lähtökohtia. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 20. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu, 54–82.

Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Helsingin yliopisto.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23445/lastensu.pdf?sequence=2>. Viitattu 19.2.2015.

Kääriäinen, Aino & Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele (2006) Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus.

Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Lahikainen, Anja-Riitta (2001) Lapsen kuuntelemisesta ja sen esteistä. Teoksessa Irmeli Järventie & Hannele Sauli (toim.) Eriarvoinen lapsuus. Porvoo: WSOY, 21–46.

Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) (2013) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Laitinen, Merja & Kemppainen Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138–177.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2001) ”Ei tää niin syrjässä.” Tutkimus elämisen mahdollisuuksista ja palveluista syrjäkyllissä. Yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B 37. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Laitinen, Merja & Väyrynen, Sanna (2011) Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosesseissa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus, 163–188.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Lapsenhuoltolaki 361/1983.

Lastenoikeuksien yleissopimus LOS, SopS60/1991.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Leonard, Peter (1997) Postmodern Welfare: Reconstructing an Emansipatory Project. London: Sage. <http://helios.uta.fi:2082/lib/tampere/reader.action?docID=10392785>. Viitattu 20.11.2014.

Matthies, Aila-Leena (1993) Epävirallinen ja virallinen sosiaalityön modernisaatiossa. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto. 97–130.

Metsämuuronen, Jari (2006) Laadullisen tutkimuksen tiedonhankinnan strategioita. Teoksessa Jari Metsämuuronen (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp, 90–148.

Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Muukkonen, Tiina (2008) Suunnitelmallisen sosiaalityön prosessi. Teoksessa Tiina Muukkonen (toim.) Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17. 37–58. <http://www.thl.fi/documents/647345/891133/Suunnitelmallinen+sosiaality%C3%B6%20lapsen+kanssa.pdf/5c65986d-84b1-4d42-9576-e996a19c9359>. Viitattu 8.3.2015.

Muukkonen, Tiina (2013) Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 165–175.

Nieminen, Liisa (2010) Lasten ja nuorten tutkimus: Oikeudellinen tarkastelu. Teoksessa Hanna Lagström, Tarja Pösö, Niina Rutanen & Kaisa Vehkalahti (toim.) Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 25–42.

Nuorisolaki 2006/72.

Ojaniemi, Pekka & Rantajärvi, Kaisa-Maria (2010) Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 219–243.

Pajulammi, Henna (2014) Lapsi, oikeus ja osallisuus. Helsinki 2014: Talentum.

Palomäki, Sirkka-Liisa (2005) Tutkivaa työtettä jäljittämässä. Teoksessa Timo Toikko (toim.) Sosiaalialan kehittämistyön lähtökohtia. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 20. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu, 18–33.

Palsanen, Kati (2013) Yhteistutkiminen. Opas sosiaalityöhön. Soccan työpapereita 2013:3. Helsinki: Socca.

[http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminenopas\\_sosiaalityohon\\_2.0\\_Kati\\_Palsanen.pdf](http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminenopas_sosiaalityohon_2.0_Kati_Palsanen.pdf)

Viitattu 16.11.2014

Payne, Malcolm (2005) *Modern Social Work Theory*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Perustuslaki 731/1999.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja (2010) Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 309–320.

Raitakari, Suvi (2002) Sosiaalityön marginaalistatus. Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 44–62.

Rantanen, Teemu & Toikko, Timo (2006) Käytäntötutkimuksesta kansalaislähtöiseen kehittämiseen. *Janus* 14(4), 403–410.

Raunio, Kyösti (2009) *Olellainen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.

Rostila, Ilmari (2001) *Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) *KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html). Viitattu 28.12.2014.

Saaristo, Kimmo (2000) Avoin asiantuntijuus. *Nykykulttuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja* 66. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Sipilä, Jorma (1996) *Sosiaalityön jäljillä*. Helsinki: Tammi.

Sosiaalityön yliopistoverkosto (2003) *Sosiaalityön määrittely*.

<http://www.sosnet.fi/Suomeksi/Koulutus/Peruskoulutus/Sosiaalityon-maarittely>. Viitattu 8.3.2015.

Talentia (2013) *Arki, arvot, elämä ja etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet*. Helsinki: Talentia. [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2013\\_net.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf). Viitattu 21.3.2015.

Thomas, Nigel (2002) *Children, Family and the State. Decision –Making and Child Participation*. Bristol: The Policy Press.

Toikko, Timo (2006) Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2006 vsk. 49. vol. Helsinki: Työministeriö, 13–22.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu (2009) Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere university press.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimustieteellinen neuvottelukunta (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf). Viitattu 21.2.20145.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>. Viitattu 14.3.2015.

Valkama, Katja & Raisio, Harri (2013) Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa Mervi Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 87–112.

Valtonen, Anu (2005) Ryhmäkeskustelut – Millainen metodi. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 223–241.

Vehkalahti, Kaisa & Rutanen, Niina & Lagström, Hanna & Pösö, Tarja (2010) Kohti eettisesti kestävää lasten ja nuorten tutkimusta. Teoksessa Hanna Lagström & Tarja Pösö & Niina Rutanen & Kaisa Vehkalahti (toim.) Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 10–23.

Vierula, Tarja (2014) Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksina. Janus 22 (4), 343–360.

## LIITE 1. SAATEKIRJE JA OSALLISTUMISLUPA VANHEMMILTA

Hyvä huoltaja!

Opiskelen Tampereen yliopiston yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikössä Porissa yhteiskuntatieteiden maisteriksi sosiaalityö pääaineenani. Teen maisteriopintojen opinnäytetyöni eli pro gradu-tutkielmani Eurajoen kunnalle, jossa itse työskentelen sosiaalityöntekijänä. Tutkimukseni tavoitteena on asiakaspalautekyselyn kehittäminen Eurajoen kunnan lastensuojelun avohuoltoon.

Lähtökohtana valitsemalleni aiheelle on kiinnostus asiakkaiden osallisuuteen ja asiantuntijuuteen. Asiakkaiden osallisuus on asetettu ihanteeksi ja tavoitteeksi monella yhteiskunnallisella, sosiaalipoliittisella ja sosiaalityön foorumilla. Tarkoitukseni on toimintatutkimuksellisella otteella kerätä aineistoa kunnan sosiaalityöntekijöitä sekä lastensuojelun avohuollon asiakkailta; lapsilta ja vanhemmilta. Koska työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset siitä, mitä palautekyselyssä on tärkeä kysyä ja miten, saattavat erota toisistaan, koen, että on tärkeää saada myös asiakkaiden näkökulma mukaan. Perinteisesti asiakaspalautteet pohjautuvat palvelujärjestelmän ja tutkijoiden luomiin kysymyksenasetteluihin. Tästä näkökulmasta tuotetut asiakaspalautteet saattavat antaa puutteellisen kuvan siitä, miten palvelut ja tarpeet kohtaavat. Tähän haasteeseen pyrin omalla tutkimuksellani vastaamaan ottamalla asiakkaita jo suunnitteluvaiheessa mukaan, jotta palautelomakkeen kysymyksenasettelu ei olisi ylhäältä annettua. Tutkimukseni tuotos on siis palautelomake, jota on myöhemmin tarkoitus käyttää konkreettisenä työvälineenä asiakaspalautteen keräämisessä lastensuojelun avohuollon asiakkailta Eurajoen kunnassa. Tavoitteena on, että kerätyn palautteen avulla työntekijöiden on jatkossa mahdollista kehittää omaa työtään vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

Aineistoa eli materiaalia asiakaspalautekyselyn laatimista varten kerään ryhmäkeskusteluilla, jotka nauhoitetaan. Kaikille osapuolille; lapsille, aikuisille ja työntekijöille, järjestetään omat keskustelutilaisuutensa. Lasten ryhmä koostuu kolmesta lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevasta lapsesta/nuoresta, aikuisten ryhmä kolmesta lastensuojelun avohuollon asiakasperheen vanhemmasta ja työntekijöiden ryhmä neljästä sosiaalityöntekijästä, itseni mukaan lukien. Ryhmäkeskustelut on tarkoitus järjestää tammikuun 2015 aikana. Ryhmäkeskustelu on menetelmänä melko vapaamuotoista keskustelua tietystä aihealueesta, tässä tapauksessa palautekyselystä ja sen sisällöstä. Ryhmäkeskustelussa on tärkeää osallistujien vuorovaikutus.

Keskustelut ovat täysin luottamuksellisia ja niistä saatua materiaalia käytetään vain tähän tutkimukseen. Tutkimusaineistoa ei luovuteta ulkopuolisille missään vaiheessa eli aineisto on ainoastaan allekirjoittaneen käyttöön. Lasten nimet eivät tule tutkimusraportissa esiin, eikä lasten keskustelussa esiin tuomia asioita kohdisteta raportissa tiettyyn lapseen. Äänitteet tuhotaan tutkimuksen valmistuttua.

Lasten ryhmäkeskusteluun valituista teidän lapsenne on yksi kolmesta. Lapsenne on jo itse suullisesti ilmoittanut halukkuudestaan osallistua tutkimukseen, mutta koska lapsenne on ala-ikäinen, myös Teidän suostumuksenne hänen osallistumiselleen tarvitaan. Osallistumislupa on seuraavalla sivulla. Pyydän Teitä ystävällisesti palauttamaan sen **16.1.2015 mennessä** oheisessa palautuskuoressa allekirjoittaneelle.

Annan mielelläni lisätietoja tutkimuksestani.

Ystävällisin terveisin,

Annaleena Korpela

korpela.annaleena.x@student.uta.fi

# Asiakaspalautekyselyn kehittäminen Eurajoen kunnan lastensuojelun avohuoltoon

## TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISLUPA

Lapsen nimi \_\_\_\_\_

saa osallistua ( )

ei saa osallistua ( )

tutkimukseen liittyen asiakaspalautekyselyn kehittämiseen Eurajoen kunnan lastensuojelun avohuoltoon.

Paikka \_\_\_\_\_ tammikuuta 2015

\_\_\_\_\_

Huoltajan allekirjoitus ja nimenselvennys



## LIITE 2. ASIAKASKYSELY

### ASIAKASKYSELY

Asiakaskysely täytetään jokaisesta lapsesta erikseen.

1. Onko lapsen/lapsien elämäntilanne muuttunut asiakkuuden aikana?

huonompaan suuntaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvään suuntaan

2. Onko vanhemman/vanhempien elämäntilanne muuttunut asiakkuuden aikana?

huonompaan suuntaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvään suuntaan

3. Onko lapsen/lapsien ajatuksia kuunneltu?

erittäin huonosti 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

4. Onko vanhemman/vanhempien ajatuksia kuunneltu?

erittäin huonosti 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

5. Työntekijän kanssa puhuminen on ollut?

erittäin vaikeaa 1 2 3 4 5 erittäin helppoa

6. Auttoiko lastensuojelutyö lapsen/lapsien tilannetta?

huonompaan suuntaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvään suuntaan

7. Auttoiko lastensuojelutyö vanhemman/vanhempien tilannetta?

huonompaan suuntaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvään suuntaan

8. Tapaamisissa puhuttiin oikeista asioista/ tehtiin oikeita asioita?

erittäin vähän 1 2 3 4 5 erittäin paljon

Käännä!

9. Miten koet elämäsi muuttuneen lastensuojelutyön aikana?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

10. Anna palautetta lastensuojelun työntekijälle

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---